

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013



» CLIQUE AQUI PARA COMEÇAR

SUMÁRIO

CONTEÚDOS

- » APRESENTAÇÃO
- » MENSAGENS
- » PRINCIPAIS NÚMEROS 2013
- » PERFIL DA COMPANHIA
- » GOVERNANÇA CORPORATIVA
- » ESTRATÉGIA DO NEGÓCIO
- » PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO
- » DESEMPENHO INTEGRADO

O RELATÓRIO

- » SOBRE O RELATÓRIO
- » ÍNDICE GRI
- » DECLARAÇÃO EXAME DO NÍVEL DE APLICAÇÃO PELA GRI
- » RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO
- » INFORMAÇÕES CORPORATIVAS E EXPEDIENTE

ESTE É UM PDF NAVEGÁVEL

EM TODAS AS PÁGINAS DESTE PDF, VOCÊ ENCONTRA *LINKS* PARA CHEGAR A OUTROS CAPÍTULOS DO DOCUMENTO.

APRESENTAÇÃO

Em seu segundo relatório de sustentabilidade, a Cielo apresenta os principais fatos de 2013, dando continuidade ao propósito de divulgar as informações econômico-financeiras, operacionais e relacionadas à sustentabilidade empresarial, de forma transparente, a todos os seus públicos de relacionamento.

MISSÃO E VALORES GRI 4.8

MISSÃO

- › SER A REFERÊNCIA INTERNACIONAL EM SOLUÇÕES TRANSACIONAIS E SERVIÇOS DE REDE

VALORES

- › COLABORADORES COM ATITUDE, ESPÍRITO DE EQUIPE E PAIXÃO EM TUDO O QUE FAZEM
- › CLIENTE ENCANTADO
- › ATITUDE DE DONO
- › ÉTICA EM TODAS AS RELAÇÕES
- › EXCELÊNCIA NA EXECUÇÃO
- › INOVAÇÃO COM RESULTADOS
- › SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE CORPORATIVA



MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

EM CONTÍNUA EVOLUÇÃO

A solidez da estratégia é a chave para a evolução, ano a ano, da Cielo, líder do setor de pagamentos eletrônicos na América Latina e uma das cinco maiores do mundo.

GRI 1.1; 1.2

Ao escolhermos o caminho da inovação, há quatro anos, decidimos adotar um modelo de negócio que nos permitisse desafiar os nossos limites. Nesse período, realizamos investimentos contínuos para chegar ao nível atual: somos uma empresa multibandeira, porque temos a maior aceitação de bandeiras de cartões nacionais e internacionais do mercado; multicanal, porque estamos no ponto de venda físico, na internet e no celular; e multisserviço, porque, além de receber pagamento com cartões, nosso cliente tem serviços que o ajudam a vender mais.

A cada ano, criamos novos produtos, desenvolvemos tecnologias e soluções e aperfeiçoamos nosso sistema logístico, com o objetivo de ofere-

cer qualidade e ferramentas que impulsionem as vendas dos mais de 1,4 milhão de clientes atendidos em 2013, de todas as regiões do País. Apenas na aquisição de equipamentos da Cielo foram aportados R\$ 294,1 milhões.

O resultado dessa estratégia nos permitiu enfrentar muitos desafios, entre eles os concorrenciais – saímos de dois para sete competidores em poucos anos –, que não impediram a Cielo de manter a liderança do mercado de pagamentos eletrônicos na América Latina e ser uma das maiores do mundo nesse segmento.

Há outros desafios que vão continuar existindo: os internos, como a transformação constante da

própria Companhia; os setoriais, sempre em mutação diante de tantas novidades tecnológicas e mudanças no padrão de consumo das pessoas; e os do ambiente econômico, uma realidade não apenas brasileira, mas comum a todos os países.

Nossa maior satisfação é contribuir para o desenvolvimento do País, proporcionando o crescimento de nossos clientes, que são fundamentais para a economia brasileira. Prova disso é que passa pelas máquinas da Cielo o equivalente a 9,3% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro.

Toda essa trajetória é percebida pelo mercado e indica que estamos no caminho certo, como atestam o valor da Cielo no mercado e a presença em diversos *rankings* importantes. No dia 30 de dezembro de 2013, o valor de mercado da Companhia correspondeu a R\$ 51,6 bilhões – em 2012, foi de R\$ 37,3 bilhões.

No campo da sustentabilidade, estivemos listados, pela primeira vez, na carteira teórica do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, formado por companhias de capital aberto com desempenho diferenciado nas esferas econômica, socioambiental e de governança corporativa. Outro avanço foi a estruturação do Comitê de Sustentabilidade, que assessora o Conselho de Administração nas questões pertinentes. Nosso compromisso com as melhores práticas de governança corporativa impulsionou, ainda, a criação de 13 novas políticas,

que irão auxiliar a gestão da Companhia no dia a dia, além de constituírem diretrizes importantes para nortear o futuro do negócio.

Especificamente para os nossos colaboradores, seguimos executando nossa estratégia de gestão de pessoas, que valoriza a meritocracia, garante um ambiente adequado para o desenvolvimento profissional e pretende estimular o vínculo emocional do colaborador com o seu trabalho e a Cielo. Nossa estratégia também é reconhecida pelo mercado, o que nos permite figurar nos *rankings* das melhores empresas para trabalhar há vários anos.

Como nos anos anteriores, as evoluções de 2013 demonstram a efetividade de nossa estratégia e de nosso modelo de negócio, que visam à perenidade da Companhia e à geração de valor aos nossos públicos de relacionamento: acionistas, investidores, colaboradores, clientes e outros *stakeholders*. Assim seguiremos nos próximos anos, certos de que a consistência de nossos propósitos nos ajudará a enfrentar todos os desafios.

Domingos Figueiredo de Abreu

Presidente do Conselho de Administração

R\$ 51,6
bilhões

era o valor de mercado da Companhia
em 30 de dezembro de 2013.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

INOVAÇÃO E DIFERENCIAÇÃO

Trabalhamos continuamente para garantir qualidade, eficiência e segurança em todas as nossas entregas.

GRI 1.1; 1.2

A Cielo tem em seu DNA a inovação, diferencial que nos mantém na liderança do mercado de meios de pagamento eletrônico, além das nossas vantagens competitivas, que são primordiais para a execução de nossa estratégia de negócio. Hoje, alcançamos 99,6% do território nacional e contamos com um portfólio multibandeira, com as principais bandeiras de cartão do Brasil e do mundo. Temos capacidade para processar 12 mil transações por segundo, todas elas monitoradas por um sistema de inteligência artificial avançado, que previne a ocorrência de fraudes.

Guiados pela inovação, trabalhamos continuamente para garantir qualidade, eficiência e segurança em todo o leque de produtos, prestando serviços

diferenciados, capazes de impulsionar os negócios de nossos clientes – grandes varejistas, pequenas e médias empresas, profissionais liberais, autônomos e empreendedores individuais. Em 2013, por exemplo, entregamos a evolução do Cielo Mobile (solução que transforma *smartphones* e *tablets* em máquinas da Cielo), com novas opções de pagamento e leitor de cartão *chip* e senha.

Os resultados financeiros positivos da Cielo são, claramente, consequência de todo esse comprometimento. Em 2013, nossa receita operacional líquida aumentou 25%, totalizando R\$ 6,7 bilhões. Com um lucro líquido de R\$ 2,674 bilhões, registramos crescimento de 14,9% em comparação com 2012. No ano, capturamos 4,902 bilhões de transações – 13,9% a

mais do que em 2012 –, somando um volume financeiro de R\$ 448,8 bilhões, aumento de 17,1%.

No mercado de capitais, o desempenho das ações da Cielo também foi muito positivo, com valorização de 185,69%, incluindo os dividendos, acumulados desde a abertura de capital, em 2009, até 2013, uma das melhores *performances* do mundo nesse período. Nesses quatro anos, conseguimos ainda criar uma marca forte e estamos entre as 20 marcas mais valiosas do País.

Também buscamos consolidar uma gestão que integre o desempenho econômico à *performance* social e ambiental. Por isso, monitoramos os impactos de nossas atividades no meio ambiente



e já implementamos algumas ações de mitigação e redução dos mesmos. Mais uma vez, realizamos nosso inventário de gases de efeito estufa (GEE), com base nas diretrizes do GHG Protocol Brasil. No ano, concluímos, ainda, iniciativas de eficiência energética e para a redução do consumo de água em nossa sede, localizada em Barueri (SP).

Na esfera social, seguimos apoiando, via recursos próprios e incentivados, diferentes iniciativas para a promoção de educação, capacitação profissional, saúde, cultura e esporte, incluindo projetos desenvolvidos fora do eixo Rio-São Paulo.

A liderança no setor e a posição de destaque no cenário empresarial brasileiro não geram uma posição de acomodação. Ao contrário, como evidenciam nossos resultados de 2013, seguimos nos movimentando com o objetivo de agregar ainda mais valor à Cielo e aos negócios de nossa base de mais de 1,4 milhão de clientes. Só assim estaremos preparados para enfrentar os desafios e potencializar as oportunidades do setor em que atuamos, contribuindo ainda mais para o aumento do empreendedorismo, a formalização e o crescimento da economia do Brasil.

Rômulo de Mello Dias
Presidente

PRINCIPAIS NÚMEROS 2013

A Cielo apresenta os principais indicadores financeiros e operacionais referentes aos últimos dois anos.

DESTAQUES OPERACIONAIS

	2013	2012	VARIÇÃO 2013/2012
CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO			
VOLUME FINANCEIRO DE TRANSAÇÕES (R\$ MILHÕES)	448.747,80	383.328,80	17,10%
QUANTIDADE DE TRANSAÇÕES (MILHÕES)	4.901,60	4.301,60	13,90%
CARTÕES DE CRÉDITO			
VOLUME FINANCEIRO DE TRANSAÇÕES (R\$ MILHÕES)	279.617,10	244.960,30	24,30%
QUANTIDADE DE TRANSAÇÕES (MILHÕES)	2.283,40	2.061,80	10,70%
CARTÕES DE DÉBITO			
VOLUME FINANCEIRO DE TRANSAÇÕES (R\$ MILHÕES)	169.130,70	138.368,40	22,20%
QUANTIDADE DE TRANSAÇÕES (MILHÕES)	2.618,20	2.239,90	17,34%

DESTAQUES FINANCEIROS¹

	2013	2012	VARIÇÃO 2013/2012
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (R\$ MILHÕES)	6.734,24	5.385,25	25,05%
EBITDA (R\$ MILHÕES)	3.575,30	3.097,90	15,41%
% MARGEM EBITDA	53,10%	57,50%	(4,4) p.p.
LUCRO LÍQUIDO (R\$ MILHÕES)	2.680,68	2.332,17	14,94%

¹ No quarto trimestre de 2013, conforme anunciado no Comunicado ao Mercado, a Cielo alterou a forma de contabilização das receitas de comissão decorrentes das vendas com cartão parceladas, cujos valores de receitas passaram a ser reconhecidos na data da captura.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 2013

Conheça as iniciativas que foram reconhecidas ao longo de 2013.

GRI 2.10

INSTITUCIONAL

- 1º lugar na categoria Serviços no *ranking* "Melhores e Maiores", da revista *Exame*.
- Melhor Companhia no setor de serviços financeiros no *Anuário Época Negócios 360º*, da revista *Época Negócios*.
- Melhor Companhia na categoria Serviços Financeiros no *ranking* "As Melhores da Dinheiro 2013", da revista *IstoÉ Dinheiro*.
- 1º lugar no *ranking* das "Empresas Mais Inovadoras em Relacionamento com o Cliente", na categoria Serviços Financeiros, da revista *Consumidor Moderno*, com a Dom Strategy Partners.
- 2º lugar na categoria Serviços Especializados do *Anuário Valor 1000*, do jornal *Valor Econômico*.

MARCA

- Uma das "20 Marcas mais Valiosas do Brasil" no *ranking* da revista *IstoÉ Dinheiro*, mensurada pela BrandAnalytics/Milward Brown.
- 11ª posição entre as "Marcas Mais Valiosas do Brasil", segundo *ranking* da Interbrand.

GESTÃO DE PESSOAS

- Eleita, pela 13ª vez consecutiva, uma das "Melhores Empresas para Você Trabalhar", pelo guia da revista *Você S/A*.
- Escolhida, pela quarta vez, uma das "Melhores Empresas para Começar a Carreira", pelo guia da revista *Você S/A*.
- 2º lugar no *ranking* "As Melhores em Gestão de Pessoas", na categoria de 1.001 a 2.000 funcionários, do jornal *Valor Econômico* e Aon Hewitt.

RELAÇÕES COM INVESTIDORES

- Melhor em criação de Valor do setor de serviços financeiros, concedido pela Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca).
- 1º lugar no *ranking* 2013 da categoria Instituições Financeiras (exceto bancos) do Latin America Executive Team, da revista *Institucional Investor*: "Melhor Equipe de Relações com Investidores", "Melhor CEO" e "Melhor CFO", nomeados por *sell-side* e *buy-side**, e "Melhor Profissional de RI", por *buy-side**.
- 3º lugar entre "As Melhores Companhias para os Acionistas", na categoria de Companhias com Receita entre R\$ 5 milhões e R\$ 15 milhões, da revista *Capital Aberto*.

* As companhias foram avaliadas por analistas do *buy side* (que fazem avaliações internas para gestoras de fundos, recomendando compra ou venda de papéis para as carteiras de ações) e do *sell side* (que trabalham em bancos e corretoras, avaliando o desempenho das ações para recomendar a seus clientes).

PERFIL DA COMPANHIA

NESTE CAPÍTULO

» A CIELO

» PRODUTOS E SERVIÇOS



A CIELO

Tecnologia, inovação e talentos são os nossos diferenciais.

A Cielo S.A. (Bovespa: CIEL3/OTC: CIOXY) é a empresa líder em soluções de pagamentos eletrônicos na América Latina e uma das maiores do mundo em seu segmento. Responsável por credenciar os estabelecimentos comerciais para aceitarem pagamentos com cartões, além das outras etapas da cadeia – captura, transmissão, processamento e liquidação financeira das transações –, a Cielo captura as principais bandeiras do Brasil e do mundo. Em 2013, cerca de 5 bilhões de transações passaram por suas máquinas. **GRI 2.1; 2.2**

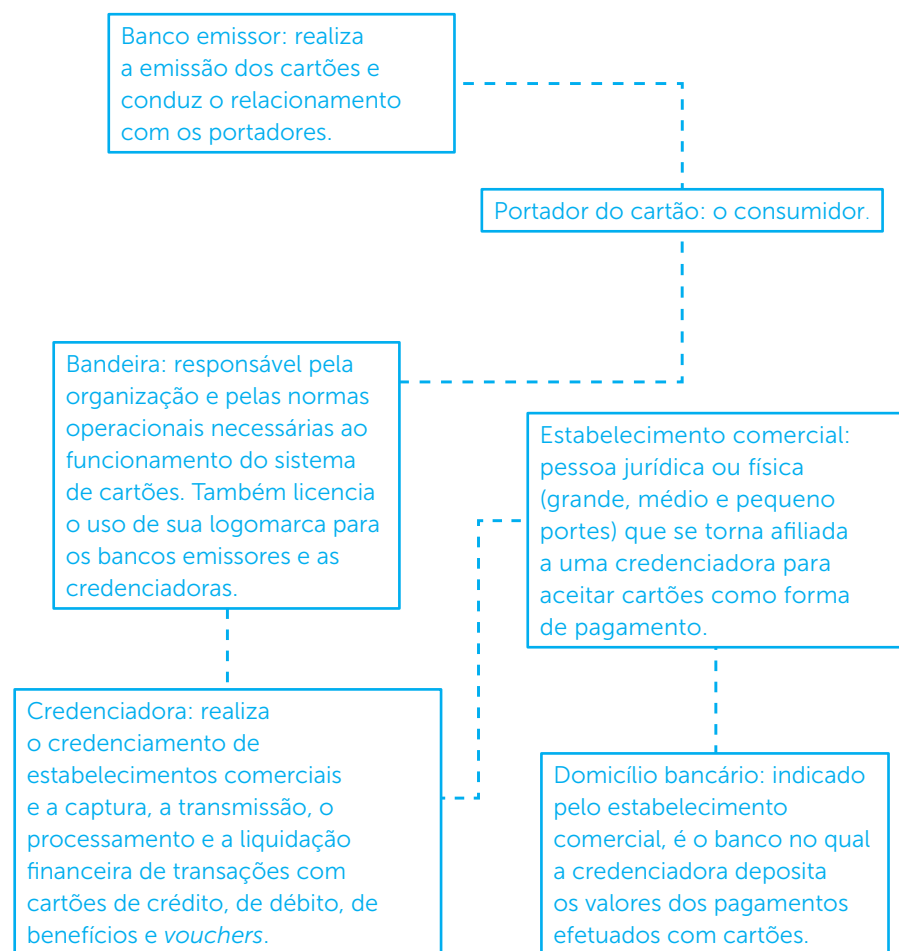
A Companhia investe continuamente em tecnologia e conta com o parque de equipamentos mais moderno do mercado, distribuído em mais de 1,4 milhão de pontos de venda ativos em todos os seus canais – ponto de venda, *mobile* ou *e-commerce* –, estando presente, de ponta a ponta, em toda a cadeia de pagamentos eletrônicos, em 99,6% do território nacional. Com a aquisição da Merchant e-Solutions (MeS), em 2012, a Cielo passou a atuar também no mercado norte-americano. **GRI 2.5; 2.7**

Com sede em Barueri (SP), a Companhia é uma sociedade anônima de capital aberto. Desde julho de 2009, suas ações estão listadas no Novo Mercado da Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (BM&FBovespa), evidenciando as boas práticas de governança corporativa adotadas. **GRI 2.4; 2.6; 2.7**

A Cielo tem como missão ser referência internacional no que ela faz. Empresa de serviços que tem a inovação em seu DNA, orientada para resultados, entrega um portfólio de produtos e serviços para o negócio dos lojistas, microempreendedores e profissionais liberais, além de atendimento de qualidade e logística eficiente, premissas da excelência para o cliente.

A Companhia ainda detém uma sólida e robusta base tecnológica ([leia mais no subcapítulo Tecnologia e segurança](#)).

OS INTEGRANTES DA CADEIA DE PAGAMENTO ELETRÔNICO COM CARTÕES



CIELO EM NÚMEROS*

GRI 2.2, 2.3, 2.8

1.525

é o total de colaboradores

99,6%

de presença no território nacional

1,4 mi

é a base de pontos de venda ativos

R\$ 6,7 bi

de receita operacional

Subsidiária nos Estados Unidos: Merchant e-Solutions

R\$ 2,67 bi

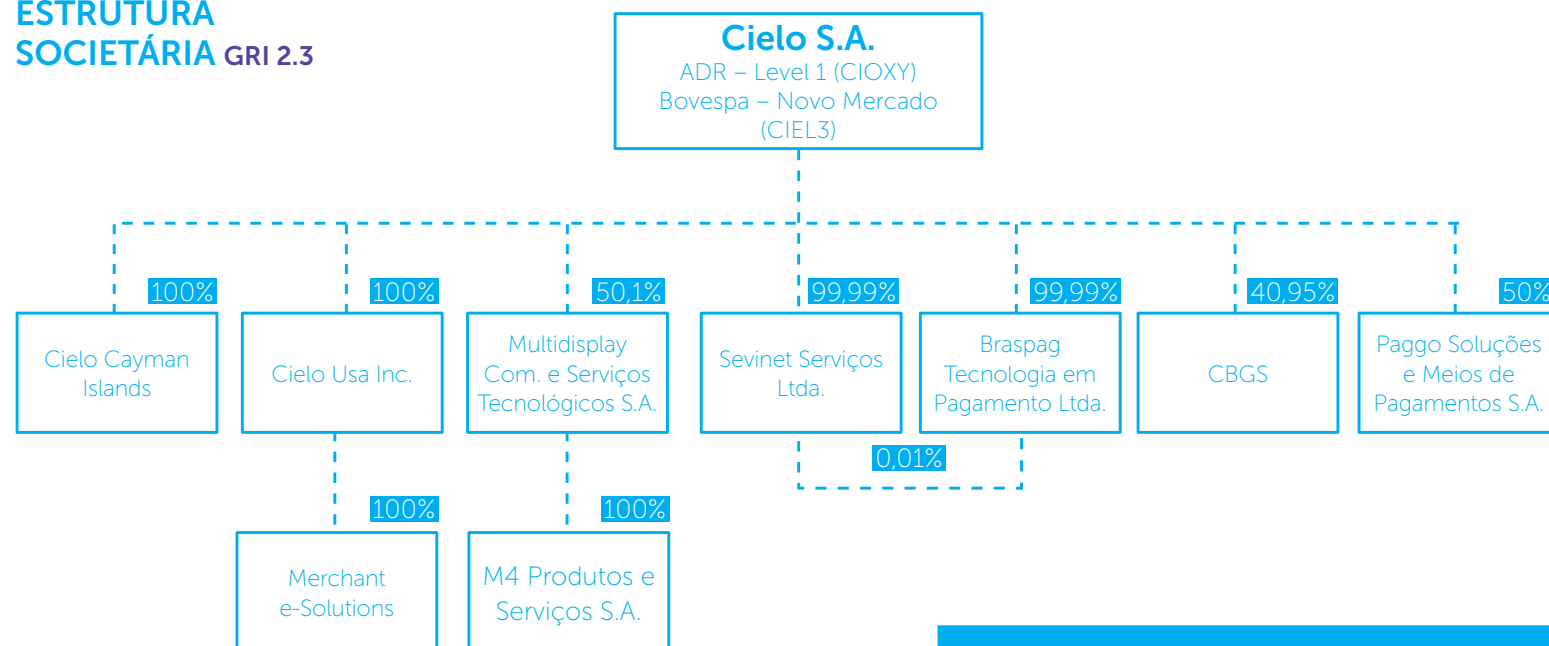
de lucro líquido

4,9 bi

de transações capturadas

* Dados de 2013.

ESTRUTURA SOCIETÁRIA GRI 2.3



PORTFÓLIO MULTIBANDEIRA



PRODUTOS E SERVIÇOS

A excelência para o cliente está representada em um valor da Companhia: "Cliente Encantado".

A motivação da Cielo é um princípio disseminado por toda a Companhia: a excelência para o cliente. É uma premissa que se traduz em um valor corporativo: "Cliente Encantado". Para isso, as ações da Companhia, incluindo o desenvolvimento de produtos e serviços, levam em conta a perspectiva do cliente.

Esse conceito se traduz de duas formas. A primeira é o *business as usual*, ou seja, acompanhar a rotina da operação no detalhe e, com base na excelência, garantir segurança, disponibilidade, capilaridade e os equipamentos mais modernos ao cliente, entregando o que há de mais avançado na indústria de pagamentos eletrônicos no Brasil. Além disso, a Companhia aposta, desde o início, em atendimento diferenciado, força comercial, logística eficiente e time de qualidade. Em outra frente, a Cielo tem a inovação em seu DNA. Investe constantemente no desenvolvimento de produtos e serviços e em tecnologia de ponta para a Companhia estar sempre à frente do mercado,

antecipando tendências mundiais em seu segmento e perseguindo sempre a sua missão, que é ser referência internacional no que faz. Hoje, a Cielo desenvolve produtos e serviços únicos no mercado brasileiro, indo além da aceitação de pagamentos em cartão. **GRI 2.2**

DIFERENCIAIS CIELO GRI 2.2

- **Recarga de telefones:** a cada recarga de telefone realizada, o lojista recebe uma tarifa de remuneração por transação, possibilitando o subsídio do valor do aluguel da máquina, além de aumentar o fluxo de clientes em seu estabelecimento.
- **Pagamento com cartão em moeda estrangeira:** permite que o turista estrangeiro faça, no ato da compra, o pagamento na máquina da Cielo com cartão de crédito na moeda de seu país de origem. A conversão de câmbio é feita de maneira automática, simples e em tempo real, assim que o cartão estrangeiro é inserido. São mais de cem moedas aceitas.

- ▶ **Cielo Promo:** permite que o lojista fidelize seus clientes em promoções controladas na própria máquina da Cielo. A solução possibilita a segmentação da campanha de acordo com a necessidade do cliente, de maneira simples, rápida e segura, além de possibilitar o gerenciamento automático da promoção, reduzindo os custos operacionais. Em 2013, foram implementadas mais de 30 mil campanhas promocionais em todo o Brasil.
- ▶ **Programa Cielo Fidelidade:** é o maior programa de fidelidade entre empresas da América Latina. Com mecânica simples e prática, as vantagens do cliente crescem à medida que seu relacionamento com a Cielo se fortalece. Criado especialmente para os clientes de pequeno e médio portes, permite a eles acumular pontos e escolher o que preferem resgatar no catálogo de prêmios direto no portal do Programa.
- ▶ **Antecipação de Vendas:** essa solução traz vantagens ao lojista, como a melhoria do fluxo de caixa do estabelecimento, sendo possível adiantar o recebimento dos valores das vendas. Recentemente, a Cielo passou a disponibilizar a programação automática do recebimento de vendas direto na máquina, facilitando ainda mais o processo.
- ▶ **Pagamento com o número do celular:** seja no ponto de venda ou no *e-commerce*, o consumidor pode realizar suas compras com o número do celular, ou até pagar compras a distância, nas máquinas da Cielo. O pagamento com número do celular tem tecnologia segura e só é liberado após autorização com uma senha pessoal. A senha ou qualquer informação não fica armazenada no celular nem na máquina da Cielo.
- ▶ **Cielo Linkci:** única no Brasil e no mundo, possibilita a criação e a gestão de promoções por meio de *check-ins* e recomendações no Facebook direto na máquina da Cielo, além de fidelizar clientes, divulgar o estabelecimento e aumentar as vendas com a força da maior rede social do mundo.

A EVOLUÇÃO DO CIELO MOBILE

O CIELO MOBILE, VOLTADO AOS PROFISSIONAIS LIBERAIS, MICROEMPREENDEDORES E LOJISTAS, É UMA SOLUÇÃO COMPLETA E SEGURA TAMBÉM PARA RECEBER PAGAMENTOS COM CARTÕES DE DÉBITO E *VOUCHER* PELO CELULAR (*SMARTPHONE* OU *TABLET*), OU NA FUNÇÃO CREDIÁRIO EM ATÉ 48 VEZES, ALÉM DO CRÉDITO À VISTA OU PARCELADO EM ATÉ SEIS VEZES, POR MEIO DO LEITOR DE CARTÃO *CHIP* E SENHA, GARANTINDO A SEGURANÇA DESSE TIPO DE TRANSAÇÃO.

PAGAMENTO DE IMPOSTOS EM AEROPORTOS

A CIELO DESENVOLVEU, EM PARCERIA COM O BANCO DO BRASIL, UMA SOLUÇÃO QUE PERMITE AO VIAJANTE PAGAR O IMPOSTO REFERENTE A BENS TRAZIDOS DO EXTERIOR QUANDO EXCEDEM A COTA DE ISENÇÃO. CADA POSTO DA RECEITA FEDERAL NOS AEROPORTOS BRASILEIROS TEM UMA MÁQUINA DA CIELO, QUE FAZ A LEITURA ELETRÔNICA DO DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO DE RECEITAS FEDERAIS (DARF), E RECEBE O PAGAMENTO DO CONTRIBUINTE POR MEIO DE CARTÃO DE DÉBITO DAS BANDEIRAS VISA, MASTERCARD E ELO EMITIDO POR QUALQUER BANCO.

O CAMINHO DO PAGAMENTO ELETRÔNICO



GOVERNANÇA CORPORATIVA

NESTE CAPÍTULO
» CONDOTA ÉTICA E SUSTENTÁVEL



CONDUTA ÉTICA E SUSTENTÁVEL

Compromisso da Companhia com as boas práticas e com a transparência.

A Cielo está listada no segmento do Novo Mercado da BM&FBovespa, resultado da implementação do mais avançado nível de governança corporativa. Nesse sentido, a Companhia se compromete, de forma voluntária, a adotar práticas que excedem as exigências da legislação com referência à governança corporativa e aos direitos dos acionistas, zelando sempre pela conduta ética e sustentável.

Reflexo disso é a adoção de algumas práticas que vão além daquelas estabelecidas pelo Novo Mercado, como, por exemplo, possuir uma Secretaria de Governança Corporativa dedicada a suportar os órgãos de governança da Companhia e de suas controladas, estabelecer mecanismo de autoavaliação do Conselho de Administração de forma colegiada e individual, restringir a troca de informações ao Portal Eletrônico de Governança Corporativa, realizar a manutenção de Políticas de Dividendos, de Divulgação, de Negociação de Valores Mobiliários e de Transações com Partes Relacionadas e situações envolvendo Conflito de Interesses, além de Código de Ética, que estabelece as normas de conduta no relacionamento com

todas as partes interessadas: associações e entidades de classe, clientes, colaboradores, concorrentes, fornecedores, governo e órgãos reguladores, imprensa, investidores e acionistas, parceiros comerciais, sociedade e usuários de meios eletrônicos de pagamento. **GRI 4.1**

Para executar as deliberações dos acionistas, inclusive dos minoritários, a Companhia conta com o Conselho de Administração, assessorado por cinco comitês, e com a Diretoria Executiva, que também tem o apoio de comitês e fóruns. Há, ainda, o Conselho Fiscal, que, quando instalado, reporta-se diretamente ao grupo de acionistas. **GRI 4.1**

Desde junho de 2011, a Cielo está listada no mercado de balcão OTCQX Internacional, um 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, pela excelência da sua divulgação e por sua listagem em qualificadas bolsas de valores estrangeiras.

As ações da Companhia também estão listadas nas seguintes carteiras teóricas:

- › Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC);
- › Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG);
- › Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE);
- › Índice Brasil (IBrX);
- › Índice Brasil 50 (IBrX-50);
- › Índice Financeiro (IFNC);
- › Índice Carbono Eficiente (ICO2);
- › Índice Valor BM&FBovespa (IVBX-2);
- › Índice Mid-Large Cap (MLCX);
- › Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT);
- › Índice Brasil Amplo/BM&FBovespa (IBrA);
- › Índice de Dividendos (IDIV).

PRESENÇA NO ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

AS AÇÕES DA CIELO PASSARAM, PELA PRIMEIRA VEZ, A COMPOR A CARTEIRA TEÓRICA DO ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL (ISE), DA BM&FBOVESPA, UM RECONHECIMENTO DAS BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO E GOVERNANÇA ADOTADAS PELA COMPANHIA.

A CARTEIRA REÚNE 40 COMPANHIAS DE CAPITAL ABERTO, COM VIGÊNCIA DE 06/01/2014 A 02/01/2015. O ÍNDICE É UMA FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DE *PERFORMANCE* ENTRE AS COMPANHIAS DE CAPITAL ABERTO SOB O ASPECTO DA SUSTENTABILIDADE CORPORATIVA, BASEADA EM EFICIÊNCIA ECONÔMICA, EQUILÍBRIO AMBIENTAL, JUSTIÇA SOCIAL E GOVERNANÇA CORPORATIVA.

SECRETARIA DA GOVERNANÇA

A CIELO INICIOU, EM 2013, O PLANEJAMENTO PARA CRIAR A SECRETARIA DE GOVERNANÇA. SUBORDINADA AO CONSELHO DA COMPANHIA, QUE TEM COMO PRINCIPAL RESPONSABILIDADE ZELAR PELO CUMPRIMENTO DAS NORMAS E PROCEDIMENTOS DE GOVERNANÇA DA CIELO E DE SUAS CONTROLADAS, DENTRO DOS PRINCÍPIOS DA ÉTICA E DA SUSTENTABILIDADE. **GRI 4.1**

A VOZ DE ACIONISTAS E COLABORADORES

A POSSIBILIDADE DE OS ACIONISTAS DA CIELO SUGERIREM TEMAS PARA SEREM ABORDADOS EM ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA, ALÉM DE ENCAMINHAR SUAS SUGESTÕES E CRÍTICAS, FOI IMPLEMENTADA EM 2013. OS OBJETIVOS DESSE CANAL SÃO MANTER AS MELHORES PRÁTICAS DE GOVERNANÇA E ADAPTÁ-LA ÀS NOVAS DEMANDAS E À REALIDADE DO MERCADO. ESPECIFICAMENTE PARA OS COLABORADORES, A COMPANHIA MANTÉM UMA AGENDA DE ENCONTROS COM OS LÍDERES ([leia mais no capítulo Públicos de relacionamento](#)). **GRI 4.4**

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A gestão e o desempenho da Cielo são exercidos pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva. O Conselho de Administração é o mais alto órgão de governança, eleito pela Assembleia Geral de Acionistas para mandatos de dois anos (com a possibilidade de reeleição) e composto por 11 conselheiros, que não exercem função na diretoria executiva, dos quais três são independentes. As principais atribuições do órgão são definir a estratégia do negócio e acompanhar periodicamente sua evolução, além de monitorar os processos de controles internos e de auditoria. O Conselho é composto por maioria de homens e uma mulher. Os demais grupos de minorias mapeados pela Cielo não têm representantes no Conselho (negros e deficientes). Além disso, 54% dos membros têm de 30 anos a 50 anos, e 46%, mais de 50 anos. A Diretoria Estatutária da Cielo deve ser composta de, no mínimo, dois e, no máximo, oito profissionais, que podem desempenhar outros cargos na Companhia. O corpo diretivo é escolhido pelo Conselho de Administração e cumpre mandatos de dois anos, sendo permitida a reeleição. Atualmente, a Diretoria possui sete membros, entre eles o diretor-presidente (CEO) e o diretor de Finanças e Relações com Investidores (CFO/DRI). **GRI 4.1; 4.2; 4.3; LA13**

Pelo Estatuto Social da Cielo, os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva (estatutária) precisam ter reputação ilibada. Em relação aos temas econômicos, ambientais e

sociais, não existe um processo específico para determinar a qualificação dos membros. As principais responsabilidades do órgão são a condução dos negócios da Companhia, o monitoramento da atuação das áreas de negócio, a verificação do cumprimento das diretrizes do planejamento estratégico, as metas e objetivos e as políticas da Companhia, além da gestão dos riscos a que ela está exposta. **GRI 4.1; 4.7; 4.9**

O Estatuto Social da Cielo admite a criação de comitês técnicos e consultivos, denominados Comitês de Assessoramento, que visam tornar a atuação dos órgãos de administração da Companhia mais eficiente, maximizando o seu valor e o retorno dos acionistas, respeitadas as melhores práticas de transparência e governança corporativa. Todos os comitês ligados ao Conselho de Administração são compostos por ao menos um conselheiro independente. **GRI 4.1; 4.9**

Os comitês e os fóruns exercem a função de assessoramento do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, respectivamente, sendo que o Conselho de Administração conta com o apoio dos Comitês de Auditoria, Finanças, Governança, Pessoas e Sustentabilidade, e a Diretoria Executiva, com o apoio do Fórum de Risco Emissor e de mais quatro Fóruns: de Gastos, Preços, Projetos e Divulgação. Conta ainda com um Conselho Fiscal, não permanente, composto por cinco conselheiros, dos quais dois são independentes. **GRI 4.1; 4.3**

voto eletrônico

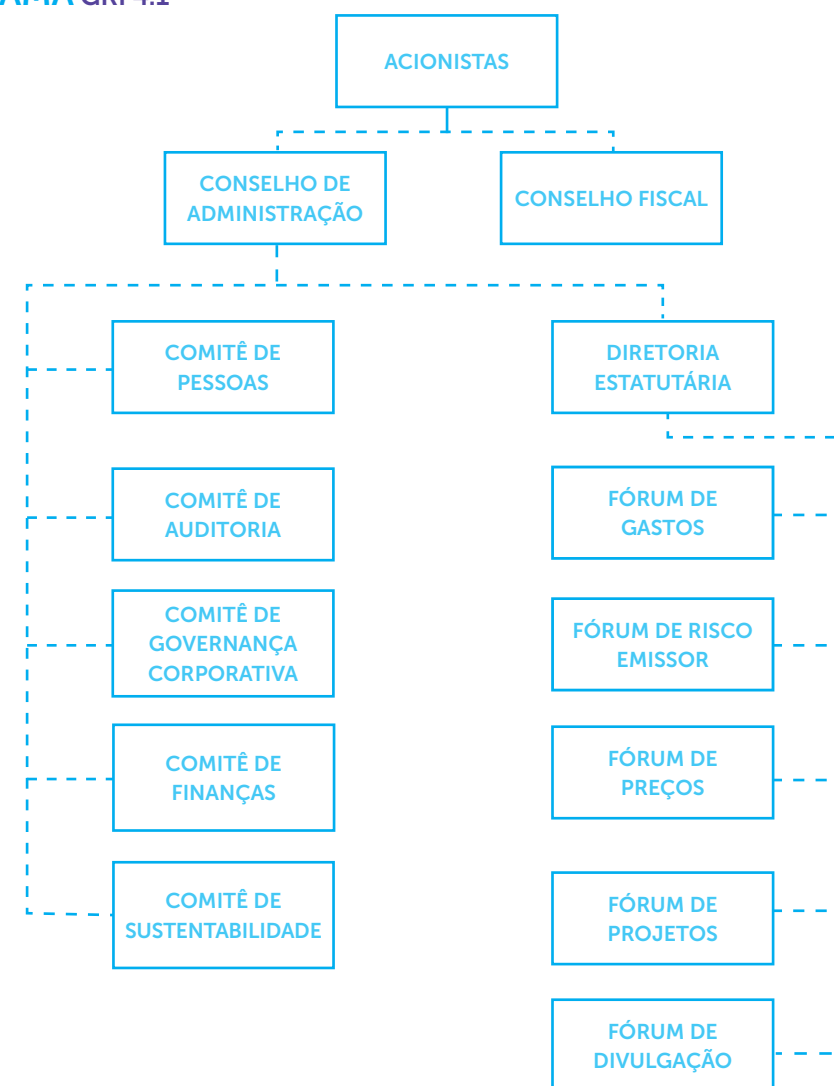
A Cielo utiliza uma plataforma eletrônica nas Assembleias Gerais desde 2010, o que facilita o acesso de todos os acionistas, do Brasil e de outros países, aos processos de tomada de decisão da Companhia.

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

INSTITUÍDO EM 2013, COMO ÓRGÃO DE ASSESSORAMENTO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, O COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE VISA CONTRIBUIR PARA A INCLUSÃO DE TEMAS ASSOCIADOS À SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL NOS PROCESSOS DA COMPANHIA, ASSEGURANDO O SUCESSO DO NEGÓCIO EM LONGO PRAZO, CONTRIBUINDO PARA UM MEIO AMBIENTE SAUDÁVEL, UMA SOCIEDADE JUSTA E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL DO BRASIL.

O COMITÊ ACOMPANHA OS INDICADORES E COMPROMISSOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E ECONÔMICOS DA CIELO, AVALIA OS RESULTADOS DE PROJETOS SOCIOCULTURAIS PATROCINADOS E PROPÕE E ACOMPANHA OS PROJETOS PARA MELHORAR O PERFIL DE SUSTENTABILIDADE DA COMPANHIA NAS DIMENSÕES SOCIAL, AMBIENTAL E ECONÔMICA. AINDA PARTICIPA DA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS PÚBLICOS PARA DEMONSTRAÇÃO DO DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL DA CIELO. **GRI 4.1; 4.9**

ORGANOGRAMA GRI 4.1



ESTRUTURA ACIONÁRIA

Desde o segundo semestre de 2012, a Cielo é a única companhia de capital aberto do setor de meios eletrônicos de pagamento no Brasil. O grupo controlador é constituído pelos conglomerados dos bancos Bradesco e Banco do Brasil, que, juntos, possuem 57,3% das ações da Companhia. As demais ações (42,61%) pertencem a acionistas minoritários e são negociadas na BM&FBovespa ([leia mais no capítulo Desempenho Econômico-Financeiro](#)). **GRI EC4**

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA¹

	AÇÕES ORDINÁRIAS	%
ACIONISTAS CONTROLADORES	450.416.649	57,30
BANCO BRADESCO	225.208.300	28,65
BANCO DO BRASIL	225.208.349	28,65
MERCADO FREE FLOAT	334.991.765	42,61
TESOURARIA	707.055	0,09
TOTAL	786.115.469	100

¹ Posição em 31 de dezembro de 2013.

POLÍTICAS

Como parte das boas práticas de governança corporativa adotadas, a Companhia conta com políticas que concentram informações sobre temas relevantes e auxiliam a gestão na condução do negócio.

Em 2013, a Cielo criou uma série de políticas para reforçar sua gestão: Anticorrupção; de Compras; de Gestão de Recursos Humanos; de Comunicação; de Gestão Corporativa; de Gestão de Riscos Corporativos; de Tecnologia da Informação; de Relacionamento com o Cliente; de Responsabilidade Corporativa; de Relacionamento com Partes Interessadas; de Segurança da Informação; de Sustentabilidade; e Financeira. Além disso, manteve as políticas já existentes: de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Preservação de Sigilo; de Negociação de Valores Mobiliários; de Dividendos; e de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses ([leia mais sobre essa última política no capítulo Públicos de relacionamento](#)).

A íntegra de cada política está disponível no site da Companhia (<http://www.cielo.com.br/ri/>, em Governança Corporativa/Estatuto Social e Políticas).

POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

A CIELO FORMALIZOU A POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO EM 2013, EM CONSONÂNCIA COM A LEI Nº 12.846, DE AGOSTO DE 2013, EM VIGOR A PARTIR DE JANEIRO DE 2014. O DOCUMENTO REÚNE AS MELHORES PRÁTICAS PARA MITIGAR OS RISCOS ENVOLVIDOS, E A TOTALIDADE DOS COLABORADORES DA CIELO, CONTROLADAS E COLIGADAS ASSINOU O TERMO DE ADERÊNCIA A ESSA POLÍTICA. AO MESMO TEMPO, FOI ENVIADA A POLÍTICA AOS FORNECEDORES, QUE TAMBÉM ASSINAM O TERMO DE ADERÊNCIA. EM 2014, A COMPANHIA DEVE REALIZAR UM TREINAMENTO ESPECÍFICO PARA SEUS COLABORADORES, VIA *E-LEARNING*, SOBRE ANTICORRUPÇÃO. **GRI SO2; SO3**

ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Como explicitado em um dos valores da Cielo – Ética em todas as relações –, os princípios de transparência e ética são as premissas que devem conduzir as atividades cotidianas da Companhia. O instrumento que reúne todas as diretrizes relacionadas é o Código de Ética, divulgado em 2009. Ao ingressar na Companhia, todo colaborador deve aderir ao documento, que aborda o posicionamento da Cielo no que se refere a assédio, discriminação e preconceito; combate à pornografia infantil; conflito de interesses; contribuições a partidos políticos; corrupção e formação de cartel; prevenção à lavagem de dinheiro; presentes, favores e serviços; preservação e segurança das informações; trabalho escravo/infantil; e uso dos recursos da Companhia. **GRI 4.8; HR4; SO2**

O código também especifica a conduta desejada nas relações com diferentes públicos: associações de classe; bancos emissores; clientes; colaboradores; comunidade e sociedade; concorrentes; fornecedores; governo; imprensa; investidores; e usuários dos meios eletrônicos de pagamento. No início de 2012, foi lançado o Código de Ética e Conduta específico para os fornecedores da Cielo ([leia mais em Fornecedores](#)). **GRI 4.8; HR4**

A Cielo ainda estruturou o Fórum de Ética, que auxilia o Comitê de Ética, composto do diretor-presidente, vice-presidentes e outros gestores, cujas atribuições principais são garantir que as diretrizes do Código sejam respeitadas, aprimorar seu conteúdo sempre que necessário e deliberar sobre os eventuais desvios em relação ao documento. Cabe ao Fórum também auxiliar na avaliação prévia dos resultados das apurações de denúncias recebidas pelo Canal de Ética. **GRI HR4**

Como prevê o Código, a Companhia não doa recursos para campanhas políticas e não participa de eventos que tenham como objetivo a promoção e o apoio a partidos políticos. Também não houve ações relacionadas a concorrência desleal, bem como multas significativas e sanções não monetárias por descumprimento das leis e regulamentos. **GRI SO6; SO8**

CANAL DE ÉTICA

Gerido por uma empresa independente, que garante a transparência do processo e a confidencialidade das informações, o Canal de Ética é o instrumento para que colaboradores, fornecedores e outros *stakeholders* da Cielo relatem possíveis descumprimentos dos preceitos estabelecidos no Código de Ética e em outras políticas da Companhia. **GRI HR4; SO2**

A gestão das ocorrências é feita pela área de Auditoria Interna, independente e com reporte direto ao Conselho de Administração. É ela a responsável por definir profissionais para acompanhar a apuração das eventuais denúncias e monitorar a conclusão de cada caso. O processo envolve, ainda, o Comitê de Ética e, em situações específicas, também o Comitê de Auditoria e o Conselho de Administração. Mensalmente, o Comitê de Auditoria recebe um resumo dos relatos. **GRI HR4**

CANAL DE ÉTICA

Na web: www.canalconfidencial.com.br/cielo

No telefone: 0800 775 0808

CASOS EM 2013

Em 2013, não foi recebida nenhuma denúncia de discriminação relacionada a origem étnica, cor, sexo, religião, ideologia, nacionalidade ou origem social. A Cielo contabilizou 10 registros, sendo sete casos referentes a supostos assédios morais. Esses sete casos apresentaram as seguintes sub-classificações: cinco são referentes a funcionários reclamando de tratamento recebido de sua gestão, e dois são referentes a terceiros contratados reclamando de seus gestores. **GRI HR4**

Após o Comitê de Ética ter analisado os sete casos, foi confirmada a ocorrência de assédio moral em apenas um, resultando no desligamento da pessoa responsável. Os aspectos pertinentes aos demais casos citados foram endereçados aos gestores para implementação de ações de melhoria. **GRI HR4**

CONFLITOS DE INTERESSE

O Comitê de Governança Corporativa, órgão de assessoramento do Conselho de Administração, prevê a emissão de recomendações sobre situações de potencial conflito de interesses entre partes relacionadas. Para tanto, propôs e obteve a aprovação do Conselho de Administração, em 2013, de uma Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses. Seu objetivo é consolidar os procedimentos a serem observados nos negócios da Cielo envolvendo partes relacionadas, bem como em outras situações com potencial

conflito de interesses, conferindo transparência aos acionistas e ao mercado em geral e garantindo o seu estrito alinhamento aos interesses da Companhia, sempre em consonância com as melhores práticas de governança. A íntegra dessa política está disponível no link <http://www.cielo.com.br/ri/>, em Governança Corporativa/Estatuto Social e Políticas.

A política baseia-se no Estatuto Social da Companhia, na Lei das Sociedades por Ações, nas Normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) – que dispõem sobre o assunto –, no Pronunciamento Técnico do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC 05) e nas regras do Novo Mercado.

Para evitar a ocorrência desses casos, o Código de Ética traz, ao final, uma declaração de desvios, que deve ser preenchida pelo colaborador quando houver qualquer situação potencial de descumprimento das diretrizes do documento, incluindo questões relacionadas a conflitos de interesse. Com a declaração, a Cielo tem mais propriedade para julgar os episódios e solucioná-los da melhor maneira. **GRI 4.6**

ESTRATÉGIA DO NEGÓCIO

NESTE CAPÍTULO

- » EXCELÊNCIA PARA O CLIENTE
- » TECNOLOGIA E SEGURANÇA



EXCELÊNCIA PARA O CLIENTE

A gestão do negócio visa à excelência no atendimento aos mais de 1,4 milhão de clientes.

A estratégia de negócio da Cielo está pautada em três pilares – inovação com resultado, excelência na execução e cliente encantado –, que contribuem para a manutenção da liderança no mercado brasileiro de pagamentos eletrônicos e para a presença cada vez mais relevante no cenário internacional. O objetivo é consolidar a percepção de que a Cielo é, além de multibandeira e multicanal, um pacote de serviços que garante gestão de produtividade, conveniência, segurança, pagamento, financiamento e aumento de receita aos clientes.

Todas as tomadas de decisão da Companhia seguem as diretrizes do plano estratégico, estabelecido a partir de análises realizadas pelo Conselho de Administração sobre o setor (Brasil e exterior) e o contexto macroeconômico e executado pela Diretoria. A partir do plano estratégico, são definidas as metas anuais da Companhia, que, desdobradas até o nível individual, englobam todos os colaboradores.

Em 2013, tiveram sequência as entregas de novos serviços, caso da solução para o pagamento com cartão de débito do imposto Darf, que pode ser feito diretamente nos postos da Receita Federal dos aeroportos brasileiros. Ao longo do ano, também foi apresentada ao mercado a evolução do Cielo Mobile ([leia mais no capítulo Perfil](#)).

A atuação em mais de 1,4 milhão de estabelecimentos comerciais de diferentes setores da economia e de todas as regiões do País garante à Cielo uma base robusta de informações sobre o varejo brasileiro.

Segue em execução a transferência de *know-how* da norte-americana Merchant e-Solutions (MeS), adquirida no fim de 2012. A plataforma tecnológica de alto desempenho da MeS, que possibilitará automatização de processos e flexibilidade no desenvolvimento de novos produtos e soluções, agregará ainda mais valor aos negócios de clientes e parceiros da Cielo no Brasil.

Nos próximos anos, a perspectiva é dar continuidade à estratégia de diferenciação e inovação, com a manutenção do crescimento orgânico, a oferta de soluções únicas, a maior disponibilidade com equipamentos cada vez mais modernos e a maior proximidade com os clientes. Além da inovação, desde o início a Companhia oferece atendimento diferenciado, força comercial, logística eficiente e time de qualidade. Todos esses ingredientes contribuem para que o cliente perceba a Cielo como um verdadeiro aliado no crescimento do seu negócio. Entre as movimentações estão parcerias estratégicas e a ampliação de produtos e serviços já existentes.

VANTAGENS COMPETITIVAS

Essenciais para a execução da estratégia de negócio, as vantagens competitivas da Cielo são:

- ▶ **Capilaridade** – presente em 99,6% do território nacional, com mais de 1,4 milhão de pontos de venda ativos;
- ▶ **Inovação** – investimentos constantes no desenvolvimento de produtos e serviços e em tecnologia de ponta, para estar sempre à frente do mercado e de seus clientes;
- ▶ **Portfólio** – multibandeira;
- ▶ **Segurança** – exclusivo sistema de inteligência artificial com 100% das transações monitoradas e detecção de fraudes de forma rápida e preventiva.

A capilaridade da Cielo ultrapassa a bancária e é comparável aos índices de penetração da telefonia celular. Pode-se afirmar que a Companhia é um dos motores da democratização do acesso da população aos meios de pagamento eletrônicos e, por consequência, uma incentivadora natural do empreendedorismo e da formalização da economia brasileira.

OS ATIVOS INTANGÍVEIS CONTRIBUEM PARA A GERAÇÃO DE VALOR E A DIFERENCIAÇÃO DA CIELO NO MERCADO

CAPITAL HUMANO: CONHECIMENTO, HABILIDADES, COMPETÊNCIAS E TALENTO DOS COLABORADORES.

CULTURA ORGANIZACIONAL: MOTIVAÇÃO E ENGAJAMENTO DA EQUIPE, EM CONSONÂNCIA COM OS VALORES E AS DIRETRIZES DA COMPANHIA.

MARCA: IMAGEM DA CIELO COMO EMPRESA SINÔNIMO DE DIFERENCIAÇÃO, INOVAÇÃO, ALTA PERFORMANCE, ACEITAÇÃO MULTIBANDEIRA E SEGURANÇA.

MARKET CAP: R\$ 51,6 BILHÕES NO ÚLTIMO DIA DE OPERAÇÕES DA BM&FBOVESPA (30/12/2013), REFLETINDO A SOLIDEZ DOS FUNDAMENTOS FINANCEIROS E DOS RESULTADOS DA CIELO. EM 2012, ESSE VALOR FOI DE R\$ 37,3 BILHÕES.

INFRAESTRUTURA: PLATAFORMA DE ALTA TECNOLOGIA, COM NÍVEIS ELEVADOS DE SEGURANÇA.

GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos é definida e conduzida pela área de Controles Internos e Compliance da Cielo, que apoia as áreas operacionais na identificação, avaliação, mitigação e monitoramento dos riscos inerentes às atividades da Companhia. Como estabelecem as melhores práticas de governança corporativa do mercado, o modelo comunica o cenário de riscos e controles a todos os níveis hierárquicos responsáveis, de modo cíclico e periódico, incluindo o acompanhamento efetivo da alta administração.

Os riscos são classificados por categoria e nível de criticidade pré-definidos, que possibilitam a avaliação dos cenários existentes e a priorização e implementação das ações corretivas necessárias, contribuindo para a sustentabilidade das operações e a perenidade do negócio.

O grande desafio é manter níveis aceitáveis de exposição aos riscos, assegurando que as iniciativas de monitoramento e mitigação sejam realizadas adequadamente. Para conhecer as ações desenvolvidas pela Companhia para mitigar especificamente os riscos de corrupção e fraudes/lavagem de dinheiro. [\(leia mais em Prevenção à lavagem de dinheiro\)](#).

99,99%

é o nosso índice relacionado à capacidade tecnológica para suportar 12 mil transações por segundo.

SUSTENTABILIDADE: CADA VEZ MAIS NO CERNE DO NEGÓCIO

O MODELO DE NEGÓCIO DA CIELO PRETENDE, CADA VEZ MAIS, SOLIDIFICAR UMA VISÃO INTEGRADA DE GESTÃO, QUE CONTEMPLE O MÉDIO E O LONGO PRAZOS E ENTREGUE VALOR AOS PRINCIPAIS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO DA COMPANHIA E, DE MODO INDIRETO, A TODA A SOCIEDADE.

A COMPANHIA MANTÉM UMA ÁREA DEDICADA À SUSTENTABILIDADE, COM REPORTE DIRETO À VICE-PRESIDÊNCIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS. DAS EVOLUÇÕES REGISTRADAS NOS ÚLTIMOS ANOS, DESTACAM-SE A ADESAO, EM 2011, AO PACTO GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU); A REALIZAÇÃO, DESDE 2011, DO INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE); E A DIVULGAÇÃO, DESDE 2012, DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE, SEGUNDO AS DIRETRIZES DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI), AUDITADO EXTERNAMENTE. EM 2013, FOI CRIADO O COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE, QUE ASSESSORA O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO NAS QUESTÕES PERTINENTES. AINDA EM 2013, A CIELO REAFIRMOU SUA ADESAO AO PACTO GLOBAL E APRESENTOU A COMUNICAÇÃO ANUAL DE PROGRESSOS. NO ANO, TAMBÉM PASSOU A INTEGRAR A CARTEIRA DO ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL (ISE), DA BM&FBOVESPA, COM VIGÊNCIA DE JANEIRO DE 2014 A JANEIRO DE 2015. **GRI 4.12**

TECNOLOGIA E SEGURANÇA

1,1 milhão de máquinas já oferecem pagamento sem contato, que dispensa a inserção do cartão na máquina.

A tecnologia é um dos principais elementos de sustentação do negócio da Cielo. É por meio dela que a Companhia garante a eficiência de sua operação, em que uma transação é autorizada em poucos segundos e sem falhas, assegurando a satisfação dos estabelecimentos comerciais credenciados, que têm o pagamento garantido, e também dos usuários dos meios eletrônicos, que podem efetuar suas compras de forma rápida e simples. O atual patamar de disponibilidade das máquinas Cielo é de 99,998%, alcançando 100% nas principais datas do varejo.

Também são os altos níveis tecnológicos os responsáveis pelo elevado índice de segurança das máquinas da Cielo. A Companhia dispõe de um avançado sistema de monitoramento, que engloba 100% das transações, e de uma equipe totalmente dedicada a esse processo.

Os investimentos constantes para elevar ainda mais a capacidade tecnológica da Cielo beneficiam a

base de clientes, fortalecem a imagem da marca e ainda geram ganhos para o negócio e para o meio ambiente. Com máquinas modernas e seguras, reduzem-se os impactos dessas atividades no meio ambiente (consumo de energia e emissão de gases poluentes) e os próprios custos da Cielo.

DESTAQUES DO ANO

Em 2013, R\$ 294,1 milhões foram investidos na aquisição de máquinas da Cielo, com destaque para os equipamentos sem fio, cujas vantagens principais para os estabelecimentos credenciados são a mobilidade e a isenção na tarifa telefônica. O parque tecnológico da Companhia encerrou 2013 com 1,8 milhão de máquinas instaladas (57% móveis).

No ano, avançou também a distribuição de máquinas da Cielo equipadas com as funcionalidades de pagamento sem contato (*contactless* – pagamento por aproximação) para cartões de crédito, de débito

ou múltiplos, em transações com ou sem senha. Com essas funcionalidades, basta manter o cartão por alguns segundos a uma distância entre 2 e 5 centímetros do visor do terminal para efetivar a transação. É 100% seguro, e as informações geradas são únicas para cada venda realizada.

SEGURANÇA ASSEGURADA

Com o suporte da tecnologia, a gestão da segurança é uma atividade contínua, que atende ao atual plano diretor de segurança da informação da Companhia, com validade até 2016 e elaborado com base nos padrões exigidos pelas bandeiras de cartões, pela Payment Card Industry (PCI) e pela Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Créditos e Serviços (Abecs). **GRI PR8**

A Política de Segurança da Informação foi elaborada com o objetivo de estabelecer diretrizes que permitam à Companhia salvaguardar seus ativos

de informação e nortear a definição de normas e procedimentos específicos de segurança da informação, bem como a implementação de controles e processos para seu atendimento.

O processo de gestão da prevenção inclui um sistema tecnológico para monitorar 100% das transações, que identifica possíveis alterações de comportamento e ocorrências de fraude, alertando automaticamente o banco emissor do cartão, que entra em contato com o portador e toma as providências necessárias. A Cielo ainda monitora seus sistemas internos por meio de equipes especializadas que utilizam tecnologias de última geração, como a SIEM (Security Information Event Management) e DLP (Data Loss Prevention) para evitar fugas de informação e fraudes internas **GRI PR8**

A cada transação, os dados do cartão e da senha são criptografados com uma chave exclusiva, impedindo eventuais tentativas de acesso indevido. Além disso, todo o parque de máquinas da Cielo aceita cartões com chip, tecnologia que reduz significativamente o risco de fraudes.

Anualmente, os colaboradores passam por treinamento *e-learning* sobre segurança da informação e são constantemente conscientizados sobre o tema nos diferentes veículos de comunicação interna. **GRI PR8**

Para os clientes, há treinamentos e ações específicos, além de uma equipe apta a dar orientações.

Com os fornecedores, uma cláusula contratual estabelece que ocorram treinamentos anuais sobre segurança da informação a todos os funcionários que trabalham diretamente com a Cielo. Nos *call centers*, que são terceirizados, a Companhia realiza capacitações em parceria com as empresas prestadoras de serviço.

Em 2013, não foram identificados vazamentos, roubos ou perdas de dados de clientes. **GRI PR8**

PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

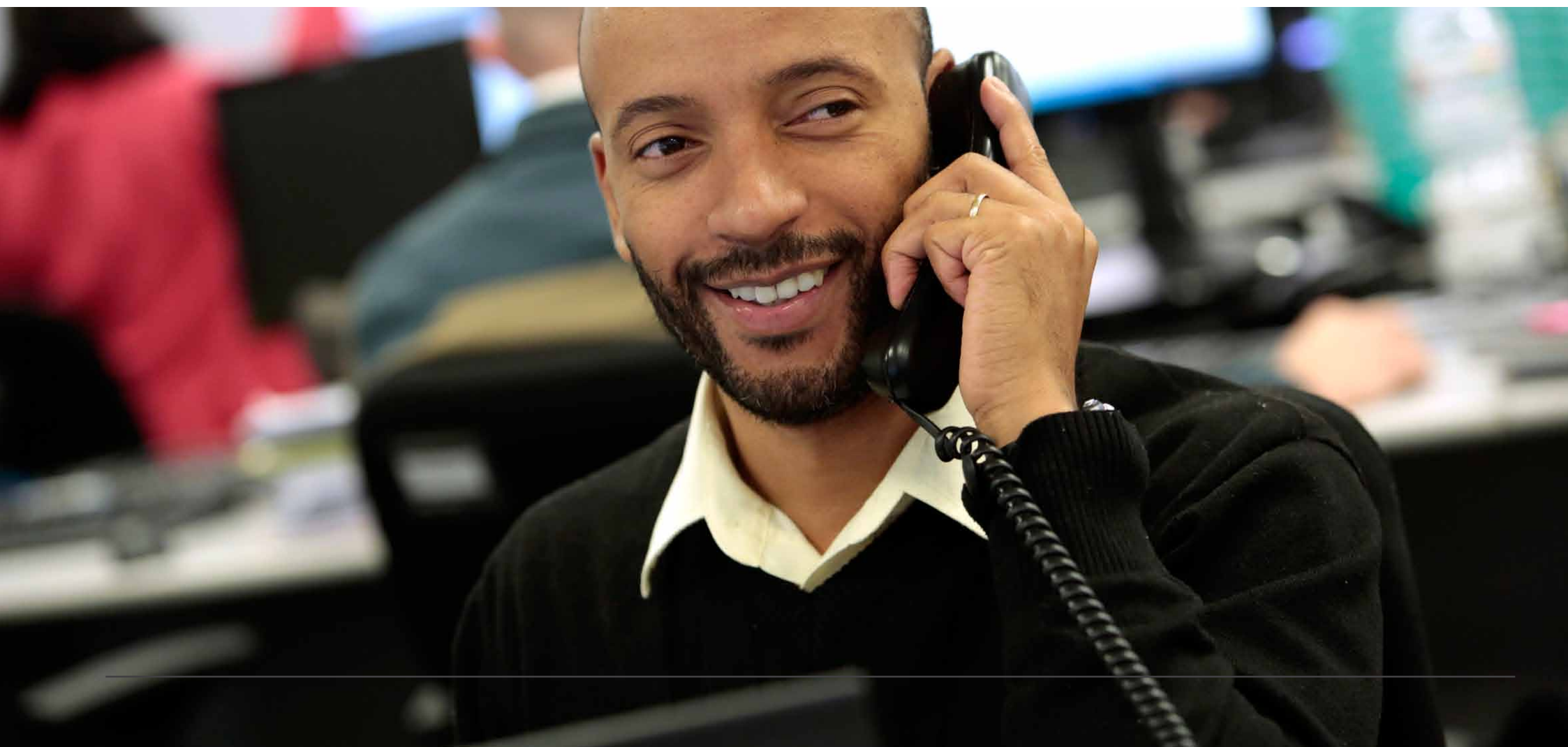
COM BASE NA LEI DE PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO, A CIELO AVALIA, MENSALMENTE, 100% DE SEUS CLIENTES, DENTRO DO MODELO E DA METODOLOGIA APLICADOS À COMPANHIA. SÃO EFETUADOS COMPARATIVOS ENTRE GRUPOS DE CLIENTES PARA IDENTIFICAR UM COMPORTAMENTO FINANCEIRO ATÍPICO E TAMBÉM PARA AVALIAR A CONCENTRAÇÃO DE OPERAÇÕES DOS CLIENTES. APÓS ESSAS ANÁLISES, SÃO ENVOLVIDAS TODAS AS ÁREAS COMERCIAIS RESPONSÁVEIS PELOS CLIENTES, INICIANDO O PROCESSO DE *KNOW YOUR CUSTOMER* (KYC, CONHEÇA SEU CLIENTE), PODENDO RATIFICAR QUAIS OPERAÇÕES SÃO REALMENTE SUSPEITAS DE LAVAGEM DE DINHEIRO. APÓS CONCLUSÃO DESSAS AÇÕES, SÃO PROCESSADAS AS INDICAÇÕES DESSES CLIENTES AO CONSELHO DE CONTROLE DE ATIVIDADES FINANCEIRAS (COAF). **GRI SO2**

HÁ OBRIGATORIEDADE DE TREINAMENTO VIA *E-LEARNING* DE 100% DOS COLABORADORES NO TEMA PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO, COM MONITORAMENTO DA ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS. EM 2013, 94% DA BASE DE COLABORADORES HAVIA CONCLUÍDO O CURSO. OS 6% RESTANTES ESTAVAM EM ANDAMENTO OU ERAM FUNCIONÁRIOS AFASTADOS POR LICENÇA MÉDICA, FÉRIAS OU NOVOS COLABORADORES, QUEM TÊM ATÉ 90 DIAS APÓS A ADMISSÃO PARA REALIZAREM O *E-LEARNING*. **GRI SO3**

PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

NESTE CAPÍTULO

- » CADA VEZ MAIS PRÓXIMOS
- » PESSOAS
- » FORNECEDORES
- » CLIENTES
- » INVESTIDORES E ACIONISTAS
- » SOCIEDADE



CADA VEZ MAIS PRÓXIMOS

Mantemos práticas estruturadas de relacionamento com nossos principais públicos.

São *stakeholders* da Cielo associações e entidades de classe, clientes, colaboradores, concorrentes, fornecedores, governo e órgãos reguladores, imprensa, investidores e acionistas, parceiros comerciais, sociedade e usuários de meios eletrônicos de pagamento. **GRI 4.14**

Com cada público, existem práticas estruturadas de relacionamento e diálogo, guiadas pela conduta ética, como preveem um dos valores da Cielo (Ética em todas as relações) e o próprio Código de Ética da Companhia. A base de identificação e seleção dos *stakeholders* foi revista em 2013, quando a Companhia instituiu a Política de Relacionamento com as Partes Interessadas, cujo objetivo é construir relacionamentos duradouros em todas as dimensões e com todos os públicos. No documento, estão

especificadas as diretrizes para cada *stakeholder*. A íntegra da política está disponível no link <http://www.cielo.com.br/ri/>, em Governança Corporativa/Estatuto Social e Políticas. **GRI 4.14; 4.15; 4.16**

Em 2013, teve início o processo de materialidade da Cielo, que visa identificar os assuntos mais relevantes para o negócio e desenvolver estratégias e planos de ação decorrentes. **GRI 4.6; 4.15; 4.16**

PESSOAS

A Cielo quer assegurar ao colaborador a oportunidade de ter um vínculo emocional com o seu trabalho.

A estratégia de gestão de pessoas da Cielo está sintetizada em duas propostas de valor, que endereçam as principais questões relativas aos colaboradores, garantindo a criação de valor tanto para os acionistas quanto para o colaborador. As propostas buscam contribuir para a sustentabilidade do negócio (veja a proposta de valor para o acionista) e assegurar ao colaborador a oportunidade de ter um vínculo emocional com o seu trabalho e com a própria Companhia, refletindo em seu engajamento (veja a proposta de valor para o colaborador). A proposta de valor para o colaborador também explicita que a meritocracia é a premissa sobre a qual ela se sustenta.

As questões estratégicas de gestão de pessoas são discutidas na Diretoria Executiva e, em alguns



casos, também pelo Comitê de Pessoas e pelo Conselho de Administração. A Vice-Presidência de Desenvolvimento Organizacional é a instância responsável pela agenda de pessoas e participa de todas as reuniões da Diretoria e do Comitê.

UMA DAS MELHORES EM GESTÃO DE PESSOAS

A PERMANÊNCIA DA CIELO NOS PRINCIPAIS RANKINGS DE GESTÃO DE PESSOAS EVIDENCIA A CONSISTÊNCIA DA ESTRATÉGIA DE RECURSOS HUMANOS DA COMPANHIA. EM 2013, PELA 13ª VEZ CONSECUTIVA, FOI ELEITA UMA DAS "150 MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR", SEGUNDO O RANKING DA REVISTA VOCÊ S/A. [Veja os outros reconhecimentos na seção Prêmios e Reconhecimentos.](#)

COLABORADORES, POR NÍVEL FUNCIONAL E GÊNERO GRI LA1

	2013		2012		2011	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
ADMINISTRADORES ¹	7	0	7	0	6	0
DIRETORIA	21	5	24	6	23	5
GERÊNCIA	107	64	64	38	74	43
ADMINISTRATIVO	233	288	219	261	194	241
OPERACIONAL	210	178	245	197	272	210
SUPERVISÃO	62	58	56	49	91	56
TÉCNICOS	212	80	172	79	170	85
TOTAL POR GÊNERO	852	673	787	630	830	640
TOTAL		1.525		1.417		1.470

¹ Não contemplam membros do Conselho de Administração.

COLABORADORES, POR REGIÃO GRI LA1

	2013		2012		2011	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
CENTRO-OESTE	29	14	31	12	38	18
NORDESTE	29	26	28	29	45	29
NORTE	13	9	10	11	10	11
SUDESTE	734	597	673	552	687	543
SUL	47	27	45	26	50	39
TOTAL POR GÊNERO	852	673	787	630	830	640
TOTAL		1.525		1.417		1.470

PERFIL DA EQUIPE

A Cielo encerrou 2013 com 1.525 colaboradores (852 homens e 673 mulheres), com mais de 50% da equipe atuando na sede da Companhia, em Barueri (SP). Os estagiários não estão contemplados nesse total, e todos os profissionais cumprem jornada integral, com contrato de trabalho por tempo indeterminado. **GRI LA1**

Do total de colaboradores, 2,8% eram pessoas com deficiência, cenário que ainda configura um desafio à Companhia para cumprir o que estabelece a Lei de Cotas (5% do total de vagas). A alta liderança, que engloba os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, não contava com negros nem pessoas com deficiência. **GRI LA13**

Vale lembrar que a estratégia de gestão de pessoas estabelece a diversidade de ideias e de perspectivas e a capacidade de trabalhar em equipe como diferenciais valorizados na Companhia.

NEGROS (%) GRI LA13

	2013			2012			2011		
	HOMENS	MULHERES	% SOBRE O TOTAL	HOMENS	MULHERES	% SOBRE O TOTAL	HOMENS	MULHERES	% SOBRE O TOTAL
ADMINISTRADORES¹	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRETORIA	10	0	10	8	0	8	9	0	7
GERÊNCIA	11	9	21	13	13	26	15	7	12
ADMINISTRATIVO	27	22	49	29	23	53	27	24	26
OPERACIONAL	26	23	49	26	17	43	24	17	21
SUPERVISÃO	13	29	42	11	33	43	23	30	26
TÉCNICOS	16	8	24	16	8	24	16	12	15

¹ Não contemplam membros do Conselho de Administração.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (%) GRI LA13

	2013			2012			2011		
	HOMENS	MULHERES	% SOBRE O TOTAL	HOMENS	MULHERES	% SOBRE O TOTAL	HOMENS	MULHERES	% SOBRE O TOTAL
ADMINISTRADORES¹	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRETORIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GERÊNCIA	0	1,6	1,6	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRATIVO	7,3	8	15,3	6,4	7,3	6,9	5,7	3,3	4,4
OPERACIONAL	0	0,6	0,6	0,4	0,5	0,5	0	0	0
SUPERVISÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TÉCNICOS	0,5	0	0,5	0,6	0	0,4	0	0	0

¹ Não contemplam membros do Conselho de Administração.

Mais de 50%

da equipe trabalha na sede
da Companhia, em Barueri.

COLABORADORES, POR GÊNERO (%) GRI LA13

	2013		2012		2011	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
ADMINISTRADORES ¹	100	0	100	0	100	0
DIRETORIA	81	19	79	21	82	18
GERÊNCIA	63	37	63	37	63	37
ADMINISTRATIVO	45	55	46	54	45	55
OPERACIONAL	54	46	55	45	56	44
SUPERVISÃO	52	48	53	47	62	38
TÉCNICOS	73	27	69	31	67	33

¹ Não contemplam membros do Conselho de Administração.

COLABORADORES, POR FAIXA ETÁRIA (%) GRI LA13

	2013			2012			2011		
	ABAIXO DE 30 ANOS	ENTRE 30 E 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS	ABAIXO DE 30 ANOS	ENTRE 30 E 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS	ABAIXO DE 30 ANOS	ENTRE 30 E 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS
ADMINISTRADORES ¹	0	57	43	0	56	44	0	83	17
DIRETORIA	0	85	15	0	86	14	0	79	21
GERÊNCIA	5	87	8	2	89	9	1	91	8
ADMINISTRATIVO	45	52	3	36	61	3	38	60	2
OPERACIONAL	29	70	1	19	80	1	24	75	1
SUPERVISÃO	12	88	1	6	93	1	6	91	3
TÉCNICOS	18	73	9	8	80	12	10	79	11

¹ Não contemplam membros do Conselho de Administração.

ALTA LIDERANÇA, POR FAIXA ETÁRIA (%) GRI LA13

	2013			2012			2011		
	ABAIXO DE 30	ENTRE 30 E 50	ACIMA DE 50	ABAIXO DE 30	ENTRE 30 E 50	ACIMA DE 50	ABAIXO DE 30	ENTRE 30 E 50	ACIMA DE 50
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	0	50	50	0	40	60	0	70	30
ADMINISTRADORES	0	57	43	0	56	44	0	83	17

CLIMA ORGANIZACIONAL

Desde 2000, a Cielo realiza sua Pesquisa Anual de Clima Organizacional. O propósito é conhecer as oportunidades e as práticas que fomentam o engajamento de cada colaborador e as condições necessárias para que eles materializem o seu potencial em prol da Companhia e de sua carreira profissional.

Com garantia de confidencialidade, a pesquisa é comandada pelo Hay Group, consultoria especializada no tema, e avalia 16 tópicos, distribuídos em dois pilares.

Pilar Engajamento

- › Clareza e direcionamento
- › Confiança na liderança
- › Oportunidades de desenvolvimento
- › Qualidade e foco no cliente
- › Cultura organizacional
- › Remuneração e benefícios
- › Respeito e reconhecimento
- › Engajamento

Pilar Suporte Organizacional

- › Autonomia e *empowerment*
- › Cooperação
- › Trabalho, estrutura e processo
- › Gestão de desempenho
- › Carga de trabalho e equilíbrio
- › Treinamento
- › Suporte organizacional

Apresentados à Diretoria Executiva, ao Comitê de Pessoas e ao Conselho de Administração, os resultados de 2013 mostraram um crescimento no índice geral de favorabilidade (de 76, em 2012, para 77). A avaliação também apontou um alto nível de confiança por parte dos colaboradores na liderança e na perspectiva futura da Companhia. A necessidade de simplificar processos e um melhor equilíbrio entre a carga de trabalho e a vida pessoal apareceram como os principais desafios a serem trabalhados pela Cielo. As conclusões da pesquisa são disponibilizadas a todos os colaboradores.

GESTÃO DE TALENTOS GRI LA12

A Cielo é, hoje, uma empresa referência além de seu segmento de atuação. A força da marca, aliada ao DNA de inovação e à excelência de seus resultados, torna a Companhia um polo de atração de talentos. Os desafios na gestão da área de Desenvolvimento Organizacional têm sido manter esse padrão e criar mecanismos que acompanhem a evolução da Companhia e do próprio mercado.

A Cielo é uma empresa que valoriza a meritocracia, um dos principais pilares da sua estratégia de gestão de Recursos Humanos, além de oferecer um pacote de benefícios no qual o salário é apenas um dos itens. Desde 2011, todos os colaboradores passam por avaliação anual, e todas as ações de reconhecimento e promoção são estabelecidas a partir do resultado apontado no que se denomina Ciclo Meritocrático.

O Ciclo Meritocrático tem início com a definição das metas individuais, alinhadas aos macro-obje-

tivos da alta liderança e ao plano estratégico da Companhia. A etapa seguinte contempla a Gestão de Desempenho e Desenvolvimento (GDD), que é a análise de desempenho propriamente dita, em que são observados os atributos comportamentais e o desempenho do colaborador em relação aos objetivos estabelecidos para o período, vinculados ao planejamento estratégico da companhia e definidos em conjunto com gestores e a liderança.

Com os resultados da GDD, acontece o Fórum de Gestão de Talentos (FGT), por meio do qual são identificados os potenciais sucessores para os cargos de maior responsabilidade, as oportunidades de desenvolvimento e carreira e os insumos para ações de caráter meritocrático (aumentos salariais, investimento em treinamento, promoções etc.). Esse processo também suscita a estruturação dos chamados Planos de Desenvolvimento Individual (PDIs).

Reflexo de todas essas práticas e da estratégia de gestão de pessoas é a taxa de retenção de talentos na Cielo, que, em 2013, correspondeu a 97,7%. Outra maneira de manter os profissionais na Companhia é a disponibilização de vagas no Painel de Oportunidades, que fomenta a mobilidade de carreira dentro da própria companhia, assegurando que qualquer posto de trabalho, inclusive os gerenciais, possa ser ocupado por um colaborador da Cielo, desde que preenchidos os requisitos.

Em 2013, o índice de rotatividade correspondeu a 25,5% (11,7% para mulheres e 13,8% para homens). Um serviço de apoio à recolocação no mercado de trabalho é oferecido aos profissionais que ocupavam cargos a partir do nível gerencial, depois de a Companhia analisar e definir os casos em que julga que cabe o apoio. Em 2013, foram gastos R\$ 186 mil com indenizações por demissão. **GRI LA2; LA11**

NÚMERO DE CONTRATAÇÕES, POR GÊNERO **GRI LA2**

	2013		2012		2011	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
TOTAL POR GÊNERO	194	152	152	117	345	287
TOTAL	346		269		632	

NÚMERO DE DESLIGAMENTOS¹ **GRI LA2**

	2013		2012		2011	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
TOTAL POR GÊNERO	210	179	195	127	177	114
TOTAL	389		322		291	

¹ Número total de colaboradores que deixaram a Cielo por demissão, aposentadoria ou morte em serviço.

TAXA DE DESLIGAMENTOS (%) **GRI LA2**

	2013		2012		2011	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
TOTAL POR GÊNERO	13,8	11,7	13,8	9	12	7,8
TOTAL	25,5		22,7		19,8	

PROGRAMA DE TRAINEES 2013/2014: FORAM 11.577 CANDIDATOS INSCRITOS PARA 19 VAGAS EM DIVERSAS ÁREAS DE ATUAÇÃO. COM DURAÇÃO DE DOIS ANOS, O PRIMEIRO ABRANGE O PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA, A ETAPA DE CONHECIMENTO DO NEGÓCIO, A IMERSÃO NAS FILIAIS E AS TRILHAS DE CARREIRA. NO ÚLTIMO ANO, O *TRAINEE* JÁ ATUA NA ÁREA ESCOLHIDA POR ELE E PARTICIPA DE UM PROGRAMA DE *COACHING*.

PROGRAMA DE ESTÁGIO 2013: OFERECEU 25 VAGAS EM DIVERSAS ÁREAS DE ATUAÇÃO E REGISTROU 4.840 CANDIDATOS. O PROGRAMA DE ESTÁGIO FOI REFORMULADO EM 2013 E SE TORNOU UM PROCESSO EFETIVO DE ATRAÇÃO DE TALENTOS, ALINHADO AO PROGRAMA DE *TRAINEES*. COM DURAÇÃO PREVISTA DE ATÉ DOIS ANOS, OFERECE AOS SELECIONADOS ORIENTAÇÃO DE CARREIRA E UM PLANO DE TRABALHO SUPERVISIONADO PELO GESTOR, ALÉM DE CONTATO FREQUENTE COM A LIDERANÇA.

Atualmente, a atração de talentos na Cielo é viabilizada, principalmente, pelos programas de *trainee* e estágio.

NÚMERO DE CONTRATAÇÕES, POR FAIXA ETÁRIA GRI LA2

	2013		2012		2011	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
ABAIXO DE 25	10	15	11	12	11	10
ENTRE 25 E 35	137	94	105	77	211	192
ENTRE 36 E 50	44	41	34	26	118	81
ACIMA DE 50	3	2	2	2	5	4
TOTAL POR GÊNERO	194	152	152	117	345	287
TOTAL		346		269		632
TAXA DE CONTRATAÇÕES (%)						
ABAIXO DE 25	0,66	0,98	0,8	0,8	0,7	0,7
ENTRE 25 E 35	8,98	6,16	7,4	5,4	14,4	13,1
ENTRE 36 E 50	2,89	2,69	2,4	1,8	8	5,5
ACIMA DE 50	0,2	0,13	0,1	0,1	0,3	0,3
TOTAL POR GÊNERO	12,7	10	10,7	8,3	23,5	19,5
TOTAL		22,7		19		43

NÚMERO DE DESLIGAMENTOS, POR FAIXA ETÁRIA GRI LA2

	2013		2012		2011	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
ABAIXO DE 25	5	9	5	3	10	3
ENTRE 25 E 35	110	94	102	79	93	65
ENTRE 36 E 50	87	73	77	39	64	42
ACIMA DE 50	8	3	11	6	10	4
TOTAL POR GÊNERO	210	179	195	127	177	114
TOTAL		389		322		291
TAXA DE DESLIGAMENTOS (%)						
ABAIXO DE 25	0,3	0,6	0,4	0,2	0,7	0,2
ENTRE 25 E 35	7,2	6,2	7,2	5,6	6,3	4,4
ENTRE 36 E 50	5,7	4,8	5,4	2,8	4,4	2,9
ACIMA DE 50	0,5	0,2	0,8	0,4	0,7	0,3
TOTAL POR GÊNERO	13,8	11,7	13,8	9	12	7,8
TOTAL		25,5		23		20

NÚMERO DE CONTRATAÇÕES, POR REGIÃO GRI LA2

	2013		2012		2011	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
CENTRO-OESTE	7	11	10	7	25	17
NORDESTE	4	5	6	4	34	24
NORTE	2	0	4	5	9	7
SUDESTE	168	126	124	98	240	205
SUL	13	10	8	3	37	34
TOTAL POR GÊNERO	194	152	152	117	345	287
TOTAL		346		269		632
TAXA DE CONTRATAÇÕES (%)						
CENTRO-OESTE	0,5	0,7	0,7	0,5	1,7	1,2
NORDESTE	0,3	0,3	0,4	0,3	2,3	1,6
NORTE	0,1	0	0,3	0,4	0,6	0,5
SUDESTE	11	8,3	8,8	6,9	16,3	13,9
SUL	0,9	0,7	0,6	0,2	2,5	2,3
TOTAL POR GÊNERO	12,7	10	10,7	8,3	23,5	19,5
TOTAL		22,7		19		43

NÚMERO DE DESLIGAMENTOS, POR REGIÃO GRI LA2

	2013		2012		2011	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
CENTRO-OESTE	12	15	12	8	8	7
NORDESTE	8	10	19	6	8	6
NORTE	4	1	1	3	5	0
SUDESTE	170	138	149	94	146	94
SUL	16	15	14	16	10	7
TOTAL POR GÊNERO	210	179	195	127	177	114
TOTAL		389		322		291
TAXA DE DESLIGAMENTOS (%)						
CENTRO-OESTE	0,8	1	0,8	0,6	0,5	0,5
NORDESTE	0,5	0,7	1,3	0,4	0,5	0,4
NORTE	0,3	0,1	0,1	0,2	0,3	0
SUDESTE	11,1	9	10,5	6,6	9,9	6,4
SUL	1	1	1	1,1	0,7	0,5
TOTAL POR GÊNERO	13,8	11,7	13,8	9	12	7,8
TOTAL		25,5		23		20

AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO GRI LA11

Com a premissa de que é do colaborador a responsabilidade pelo seu próprio aprendizado e desenvolvimento, a missão da Cielo é viabilizar o acesso a capacitações disponíveis no mercado e a um portfólio de programas internos de alta qualidade. Dessa forma, é o profissional quem define, com o total apoio do gestor, as principais ações do seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), estabelecido no Ciclo Meritocrático. Em 2013, foi lançado o programa Odisseia, que, por meio de *workshops* sobre carreira, buscou estimular os colaboradores a estruturarem seus planos de desenvolvimento, prática não obrigatória. A ação resultou no aumento do número de PDIs estruturados, alcançando mais de 57% dos colaboradores. **GRI LA12**

As iniciativas de treinamento interno são coordenadas pela Universidade Corporativa Cielo (UCC), composta por seis escolas de negócio:

- ▶ Visão de Negócios;
- ▶ Excelência na Gestão;
- ▶ Formação da Liderança;
- ▶ Inovação;
- ▶ Foco no Cliente;
- ▶ Excelência da Operação.

Em 2013, houve um aumento significativo no número de conteúdos disseminados no formato *e-learning*. Também teve continuidade a capacitação da liderança, por meio do programa Grow, realizado

em parceria com consultoria especializada e que contempla mais de 80 horas de treinamento presencial. A liderança também conta com o programa How To, que trabalha as diferentes ferramentas e práticas de gestão da Companhia.

Especificamente para a força de vendas, 95% dos profissionais, incluindo gerentes e diretores, foram capacitados no programa Pacto, alinhado à escola Foco no Cliente, da UCC. O objetivo foi reforçar a perspectiva que guia todo o trabalho da Cielo – excelência ao cliente –, estruturando uma equipe comercial diferenciada e altamente qualificada.

As iniciativas (presenciais e a distância) de integração de novos colaboradores também foram reestruturadas, e agora o programa conta com a supervisão da Universidade Corporativa Cielo. Outro destaque do período foi a ampliação dos investimentos em educação continuada, especialmente para cursos de inglês, em função do processo de integração com a Merchant e-Solutions, empresa norte-americana adquirida pela Cielo no fim de 2012.

O total de investimentos correspondeu a R\$ 12.061.958,61, abrangendo os treinamentos corporativos (presenciais ou a distância), o subsídio à educação formal e continuada e capacitações específicas via Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

PRINCÍPIOS DE CARREIRA NA CIELO

- 1 O DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA É BASEADO EM MERITOCRACIA.
- 2 RESULTADO, ATITUDE, HABILIDADE E CONHECIMENTO SÃO OS ELEMENTOS-CHAVE DO SEU DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA NA CIELO.
- 3 O COLABORADOR É O RESPONSÁVEL PELO DESENVOLVIMENTO DA SUA CARREIRA (*PROGRAMA ODISSEIA*).
- 4 OS GESTORES SÃO RESPONSÁVEIS PELA ATIVAÇÃO DA ESTRATÉGIA E DOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO DE TALENTOS & CARREIRA DISPONÍVEIS.
- 5 OS TALENTOS SÃO DA CIELO, E NÃO DE ÁREAS ESPECÍFICAS.
- 6 AS TRILHAS DE CARREIRA IDEAIS SÃO AS QUE OFERECEM A DIVERSIDADE DE EXPERIÊNCIAS RELEVANTES PARA GARANTIR O SUCESSO NO CARGO PRETENDIDO.
- 7 AMPLITUDE E PROFUNDIDADE SÃO AMBOS IMPORTANTES NO CONJUNTO DE EXPERIÊNCIAS *ON THE JOB*.
- 8 A CIELO VALORIZA TANTO A CARREIRA TÉCNICA COMO A DA LIDERANÇA.

ESTRATÉGIA DE REMUNERAÇÃO

Na Cielo, a estratégia de remuneração busca atrair os melhores profissionais do mercado, recompensar e reter os colaboradores com desempenho diferenciado, estimular a meritocracia, ser consistente com as melhores práticas do mercado e fortalecer o vínculo entre o interesse do acionista, os resultados da Companhia e a remuneração do colaborador.

A gestão desse tema é guiada pela meritocracia. Na Cielo, todos os métodos de criação e aferição de metas e avaliação comportamental são iguais para homens e mulheres. A Companhia não possui políticas ou procedimentos que façam distinção entre gêneros. As oportunidades são iguais para todos os colaboradores, e a estratégia de remuneração é única para toda a empresa. **GRI LA14**

Atualmente, a Cielo está posicionada entre as empresas do mercado que oferecem os melhores salários, se considerada também a remuneração variável. Em 2013, nenhum colaborador recebeu o equivalente ao salário mínimo em todas as unidades da Companhia (veja as tabelas a seguir). **GRI EC5**

REMUNERAÇÃO MÉDIA POR CATEGORIA FUNCIONAL (%) **GRI LA14**

	2013	2012	2011
	PROPORÇÃO MULHER/HOMEM	PROPORÇÃO MULHER/HOMEM	PROPORÇÃO MULHER/HOMEM
ADMINISTRADORES ¹	N.A	N.A	N.A
DIRETORIA	85,8	93,6	94,4
GERÊNCIA	95,92	94,8	98,1
ADMINISTRATIVO	95,71	94,8	95,2
OPERACIONAL	101,01	109,9	103,8
SUPERVISÃO	92,35	90,5	93,3
TÉCNICOS	99,65	96,6	90,8

¹ Não contemplam membros do Conselho de Administração; 100% dos administradores são homens.

RELAÇÃO ENTRE O MENOR SALÁRIO PAGO NAS UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES E O SALÁRIO MÍNIMO DE REFERÊNCIA (R\$) **GRI EC5**

GÊNERO	MENOR SALÁRIO PAGO PELA EMPRESA	SALÁRIO MÍNIMO DETERMINADO POR LEGISLAÇÃO UTILIZADO COMO REFERÊNCIA	RELAÇÃO PERCENTUAL (%)
2013			
HOMENS	2.006,19	678,00	195,9
MULHERES	1.920,06	678,00	183,19
2012			
HOMENS	1.516,20	622,00	143,76
MULHERES	1.800,00	622,00	189,39

PACOTE DE BENEFÍCIOS GRI LA3

Os colaboradores da Cielo têm direito aos seguintes benefícios.

- › **Seguro-saúde** – colaboradores, estagiários e estatutários e seus dependentes (cônjuge, filhos de até 24 anos e companheiro (a), inclusive do mesmo sexo).
- › **Seguro Odontológico** – colaboradores e seus dependentes, com subsídio de 50% da Cielo.
- › **Check-up** – colaboradores a partir do nível gerencial. Periodicidade anual para profissionais acima de 41 e bienal para colaboradores com até 40 anos.
- › **Seguro de Vida** – colaboradores, estagiários e estatutários, 100% subsidiado pela Cielo.
- › **Auxílio-refeição/alimentação** – colaboradores e estagiários. A Cielo subsidia 90% do valor.
- › **Transporte** – vale-transporte, ônibus fretado (custo de R\$ 50/mês) e estacionamento.
- › **Flex Car** – para parte dos colaboradores do nível gerencial. Cobertura de despesas com abastecimento, estacionamento e manutenção leve dos veículos.
- › **Previdência privada** – todos os colaboradores.
- › **Stock Options** (programa de compra de ações e/ou opção de compra de ações restritas) – profissionais da gerência sênior, diretores, VPs, CEO e os colaboradores identificados como *key people* (com desempenho diferenciado).

Há, ainda, atendimento ambulatorial na sede, assistência funeral familiar, auxílio-creche (filhos de até 16 meses), empréstimo consignado, adiantamento da primeira parcela do 13º salário (mês de janeiro) e parcelamento de férias.

PRÁTICAS DE SAÚDE E SEGURANÇA

A natureza das operações da Cielo faz com que os principais riscos à saúde e à segurança dos colaboradores estejam relacionados aos hábitos de vida, como obesidade e outras doenças associadas ao sedentarismo. Desde 2003, a Companhia mantém o programa De Bem com a Vida!, cujas diferentes ações pretendem melhorar a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida e impulsionar a longevidade de toda a equipe (leia mais sobre o programa a seguir). **GRI LA8**

Anualmente, ocorre, ainda, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat), que, em atividades interativas e palestras, transmite aos colaboradores informações importantes sobre o tema. **GRI LA8**

Nos três últimos anos, 100% dos colaboradores da sede, em Barueri, e das unidades Faria Lima, em São Paulo, e Rio de Janeiro foram representados, respectivamente, por 12, oito e quatro membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), que se reúnem todos os meses. Também existe uma área de Saúde e Segurança do Trabalho, que fica na sede da Cielo, e uma assessoria especializada, que

avalia as condições de saúde e segurança em todos os escritórios da Companhia no Brasil. **GRI LA6**

Após realizar um mapeamento, em 2013, sobre a saúde dos colaboradores, que registrou adesão de 81% da equipe, a meta da Cielo é definir e implementar três iniciativas que atendam às necessidades identificadas no diagnóstico e resultem na satisfação dos profissionais. **GRI LA8**



ENTRE AS ATIVIDADES DO PROGRAMA DE BEM COM A VIDA! ESTÃO: GRI LA8

- › ginástica laboral (três vezes por semana);
- › acompanhamento psicológico e nutricional (sede);
- › vacinação contra gripe;
- › massoterapia;
- › quadra de futebol;
- › clube de corrida e caminhada;
- › torneios em diferentes modalidades esportivas;
- › Programa Vigilantes do Peso;
- › Programa Fumo Zero;
- › vale-vitalidade (reembolso de despesas ligadas às práticas de saúde);
- › ocasionalmente, *workshops*, viagens e visitas monitoradas, entre outras ações.

COMUNICAÇÃO

A Estratégia de Comunicação Interna (ECI) da Cielo é guiada pelos pilares: transparência, tempestividade, relevância da informação para quem a recebe e liberdade para fazer questionamentos a todos da equipe e a qualquer momento.

- › Atualmente, os canais de comunicação da Companhia são:
- › Portal Corporativo: intranet;
- › *Click!:* newsletter eletrônica;
- › *videoblog:* TV corporativa;
- › Convenção Nacional da Força Comercial: encontro anual que mobiliza a força comercial;
- › Face a Face com o Presidente: encontro trimestral entre o presidente e todos os colaboradores;
- › TrocanDO Ideias: encontro com o Vice-Presidente de Desenvolvimento Organizacional;
- › Conexão Direta: encontros trimestrais entre a Diretoria Executiva e os diretores para debater os temas estratégicos da Companhia;
- › Canal de Ética: [leia mais no capítulo Governança Corporativa](#);
- › ritos corporativos: festa de fim de ano (celebração dos resultados e renovação do engajamento dos colaboradores), Festa Junina e Natal das Crianças;
- › Fale com o Presidente: aberto a todos os colaboradores.

FORNECEDORES

A Cielo atua para que os fornecedores estejam cada vez mais alinhados às suas políticas e práticas.

Os fornecedores parceiros da Cielo atuam, prioritariamente, nas áreas de logística, realizando o atendimento à base de clientes espalhada por todo o Brasil, nas unidades de *call center* e nos centros de Tecnologia da Informação da Companhia. Os contratos com as empresas prestadoras de serviço atendem a todos os requisitos exigidos pela legislação brasileira e seguem as diretrizes do Código de Ética e Conduta de Fornecedores, lançado no início de 2012, que prevê as responsabilidades e posturas esperadas das partes envolvidas na contratação de produtos e serviços: a Companhia e os fornecedores. Esse público também tem à disposição o Canal de Ética, onde é possível relatar eventuais desvios aos preceitos do Código e outras políticas. A Companhia, por sua parte, realiza reuniões periódicas com os parceiros para reforçar o conteúdo do Código e divulgar o Canal de Ética. **GRI HR4**

Há, ainda, um sistema de gestão de terceiros, sob a coordenação de uma empresa parceira especializada. O objetivo do sistema é assegurar que a

Cielo tenha o total controle desse processo, minimizando também a ocorrência de desvios e fraudes, mesmo sem interferir na gestão das empresas prestadoras de serviço. Desde 2012, por exemplo, os contratos passaram a contar com cláusulas sobre o cumprimento de leis trabalhistas, incluindo aquelas relacionadas à saúde e segurança dos profissionais terceirizados.

No Código de Ética e Conduta de Fornecedores está explicitada a postura da Cielo sobre temas como: proibição de trabalho escravo e infantil, liberdade de associação, discriminação, diversidade e assédio (moral, sexual, religioso, político e organizacional) e conflitos de interesse, entre outros. O documento também estimula o cumprimento de compromissos voluntários, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos e o Pacto Global, ambos da ONU.

CLIENTES

64% dos clientes avaliaram a Cielo com notas 8, 9 ou 10, em uma escala de 0 a 10.

GRI PR5

Com uma base de clientes formada por mais de 1,4 milhão de pontos de venda ativos, em todas as regiões do Brasil, dos mais variados setores da economia e de diferentes portes, a Cielo trabalha para oferecer um atendimento guiado pela excelência. Como prevê o plano estratégico da Companhia, o objetivo permanente é agregar valor aos negócios dos clientes por meio das máquinas da Cielo e de soluções *mobile* e *e-commerce*, cada vez mais rápidas, eficientes e seguras e com uma ampla gama de serviços. Tudo para impulsionar o negócio dos clientes: mais vendas, que geram mais receitas e contribuem para a expansão e a perenidade de cada negócio.

A equipe que compõe a força de vendas atua em todo o Brasil e passa por treinamentos periódicos, assegurando que as vendas sejam cada vez mais especializadas e com caráter consultivo. Os profissionais utilizam *smartphones*, com um aplicativo de gestão comercial desenvolvido pela Cielo, que otimizam o trabalho e contribuem para a qualidade do atendimento prestado.

Há, ainda, uma central de relacionamento, com atendimento telefônico especializado, adequado a cada perfil de cliente, 24 horas por dia, 7 dias na semana. Outros canais de contato são o *site* (www.cielo.com.br) e os perfis oficiais nas redes sociais, como Facebook e Twitter, além da própria máquina da Cielo, que permite a solicitação de produtos e serviços. A Companhia também promove eventos de relacionamento com grupos de clientes específicos.

SATISFAÇÃO MONITORADA GRI PR5

É realizada, desde 1999, uma pesquisa para conhecer a satisfação geral dos clientes. Até 2012, a periodicidade era anual. A partir de 2013, a avaliação passou a ocorrer três vezes ao ano, para poder direcionar com mais agilidade ações gerenciais. Além disso, as entrevistas passaram a ser realizadas por telefone, propiciando amostras de maior abrangência geográfica, mantendo a qualidade da coleta. A pesquisa tem margem de erro de 2,3 p.p. para um intervalo de confiança de 95%.

Os resultados da análise fazem parte das metas anuais da Cielo.

No final de 2013, a Companhia também instituiu outras avaliações, mais específicas, que mensuram a satisfação dos clientes nas suas interações recentes com pontos de contato da Cielo, tais como a Ouvidoria, a Central de Relacionamento, o Suporte Técnico e as visitas, entre outros. Nesses casos, a métrica utilizada é o índice de recomendação, e a margem de erro é de 3,8 p.p. para um intervalo de confiança de 95%. A perspectiva é realizar essas análises quatro vezes ao ano.

A partir dos resultados das pesquisas – apresentados a todos os executivos –, são elaborados planos de ação para melhorar a percepção sobre pontos que ainda não atingiram os níveis de excelência desejados. Os planos de ação são executados por comitês e grupos específicos.

INVESTIDORES E ACIONISTAS

Em 2013, a Cielo participou de 25 conferências com analistas e investidores e organizou sete *roadshows* em cinco países.

Os investidores e acionistas integram um grupo relevante para o êxito do negócio, e, por isso, a Cielo mantém uma gestão estruturada de relacionamento, baseada na transparência, na ética, na seriedade e na total acessibilidade da liderança da Companhia.

Incluindo também os analistas de mercado em geral, o diálogo e o relacionamento acontecem a partir de diferentes frentes. O *website* de relações com investidores (www.cielo.com.br/ri) traz conteúdos periodicamente atualizados e ferramentas exclusivas para o investidor. Como estabelece a legislação, a área de Relações com Investidores produz os comunicados ao mercado sobre os

resultados trimestrais da Companhia, fatos relevantes e comunicados em geral.

Existem, ainda, reuniões presenciais e via *conference call* com investidores, caso da reunião anual com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec); da participação em conferências; da realização de *roadshows* em diversos países; e da visita de grupos de investidores à sede da Cielo.

SOCIEDADE

A Cielo tem estruturas específicas para dialogar com a imprensa, órgãos governamentais, entidades de classe e sociedade civil.

O relacionamento com a imprensa e com o mercado de publicidade e propaganda é de responsabilidade da área de Marketing. As premissas de trabalho são a transparência, a excelência na informação prestada e a disponibilidade, especialmente dos membros da alta gestão.

A Cielo é associada ao Código de Autorregulamentação Publicitária (Conar), que, por sua vez, segue as recomendações das Câmaras de Comércio Internacionais (ICC), o que garante que todas as suas peças publicitárias estejam alinhadas com princípios éticos e transparentes. A gestão e a frequência da análise assegurando a conformidade com regulamentações relativas a comunicação e *marketing*, bem como leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços, são diárias. Quaisquer autuações, notificações e ações judiciais, indepen-

dentemente da origem e/ou do órgão regulador, são gerenciadas pelo Departamento Jurídico, em conjunto com as áreas envolvidas. **GRI PR6**

A área de Relações Institucionais, por sua vez, realiza a interlocução com associações de classe e órgãos governamentais. No Brasil, a entidade de classe que reúne representantes das credenciadoras, dos bancos emissores e das bandeiras de cartões é a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs). A Cielo participa ativamente da associação – atualmente, o presidente da Companhia ocupa uma das diretorias e participa do Conselho de Ética e Autorregulação. É por meio da Abecs que a Companhia atua para influenciar positivamente a formulação de políticas públicas nos temas inerentes à natureza do negócio. Assim, quando pertinentes, análises e notas técnicas que buscam

contribuir para o aperfeiçoamento de projetos de lei em tramitação são encaminhadas pela Abecs ao Poder Legislativo. **GRI 4.13; SO5**

As ações de relacionamento com a sociedade civil são executadas pela área de Sustentabilidade, que atua na gestão de todo o investimento social da Cielo. No site da Companhia (seção Patrocínios) estão especificados os focos de investimento e as diretrizes para a inscrição dos projetos, que podem ser provenientes de todas as regiões brasileiras. O Fórum de Leis de Incentivo é a instância que avalia e seleciona os projetos a serem apoiados pela Companhia. A escolha é feita com base nos critérios: alinhamento aos focos definidos de investimento; custo *versus* impacto sociocultural; e interesses da Cielo. Os focos de investimento e as ações apoiadas em 2013 estão no capítulo [Desempenho Integrado](#). **GRI SO1**

DESEMPENHO INTEGRADO


NESTE CAPÍTULO

- » PARA GERAR VALOR
- » DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
- » DESEMPENHO AMBIENTAL
- » DESEMPENHO SOCIAL



PARA GERAR VALOR

Consolidar uma gestão integrada pode contribuir para a perenidade do negócio.



A COMPANHIA RECONHECE A NECESSIDADE DE BUSCAR CONSOLIDAR, A CADA DIA, UMA GESTÃO INTEGRADA DO NEGÓCIO, QUE CONECTE OS OBJETIVOS ECONÔMICO-FINANCEIROS ÀS METAS SOCIAIS E AMBIENTAIS.

POR ISSO, A CIELO ACOMPANHA, ALÉM DE DADOS FINANCEIROS, SEUS IMPACTOS NO MEIO AMBIENTE E SUA CONTRIBUIÇÃO AO DESENVOLVIMENTO DO PAÍS. MAIS QUE CONTRIBUIR PARA A PERENIDADE DO NEGÓCIO, ESSA VISÃO INTEGRADA PODE IMPULSIONAR A PERCEPÇÃO DE VALOR DE TODOS OS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO, NÃO APENAS OS DIRETAMENTE IMPACTADOS PELO NEGÓCIO, CASO DE ACIONISTAS, COLABORADORES E CLIENTES, MAS TAMBÉM FORNECEDORES, CONCORRENTES E TODA A SOCIEDADE.

O RESULTADO DESSA GESTÃO, QUE JÁ FAZ PARTE DA ROTINA DA COMPANHIA, É APRESENTADO A SEGUIR.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

A indústria de meios eletrônicos de pagamentos registrou crescimento acima do previsto em 2013.

O SETOR

A economia mais aquecida em 2013 refletiu no resultado do Produto Interno Bruto (PIB), calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), com crescimento de 2,3% em relação a 2012. A expansão do PIB resultou no aumento de 2,1% do valor adicionado a preços básicos e no crescimento de 3,3% nos impostos sobre produtos líquidos de subsídios. O resultado do valor adicionado nesse tipo de comparação impactou no desempenho positivo das três atividades que compõem o PIB: serviços (2%), nicho principal dos meios eletrônicos de pagamento, agropecuária (7%) e indústria (1,3%).

O aumento de 2% no setor de serviços repercutiu no desempenho da indústria de meios eletrônicos de pagamentos, que registrou crescimento acima do previsto em 2013, basicamente em

função do efeito da substituição do cheque e do dinheiro, fenômeno que continua sendo observado em todas as regiões do País, sobretudo no interior. Atualmente, os cartões representam, no Brasil, 28% de tudo o que as famílias consomem, e essa participação ainda tem potencial de crescimento.

Essa *performance* também é demonstrada nos dados da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs). Em 2013, o aumento do volume transacionado de cartões foi de 17,9%, em comparação a 2012, somando R\$ 837 bilhões. Desse montante, R\$ 537 bilhões pertencem aos cartões de crédito, um aumento de 15,5%, e R\$ 300 bilhões, aos cartões de débito, com alta de 22,5% em relação aos resultados de 2012.

BANCO CENTRAL

O CENÁRIO REGULATÓRIO DA INDÚSTRIA DE CARTÕES, EM 2013, GANHOU UMA NOVA FORMATAÇÃO, A PARTIR DA QUAL TODOS OS PARTICIPANTES DO SETOR PASSARAM A SER REGIDOS PELO BANCO CENTRAL (BACEN) E PELO CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL (CMN), POR MEIO DA LEI Nº 12.865, APROVADA EM 9 DE OUTUBRO DE 2013.

9,3 bilhões de transações foram registradas pelo setor em 2013, uma alta de 14,1% em relação a 2012. Houve crescimento de 11,6% nos cartões de crédito (4,5 bilhões de transações) e de 16,4% nos cartões de débito (4,8 bilhões de transações).

DESEMPENHO DA CIELO

A Cielo manteve a liderança em seu setor de atuação em 2013 e seguiu investindo na diferenciação do portfólio de produtos e serviços. No cenário competitivo, o ano não apresentou rupturas e ainda contou com a entrada de novos *players* – ambiente salutar à evolução da indústria. A solidez dos fundamentos da Companhia reflete-se na consistência dos seus resultados.

A receita operacional líquida somou R\$ 6,7 bilhões, aumento de 25% em comparação ao ano anterior. O lucro líquido totalizou R\$ 2,674 bilhões, elevação de 14,9% em relação a 2012, com margem de lucro líquido de 39,7%, redução de 3,5 pontos percentuais.

Nova política contábil

Em dezembro de 2013, foi comunicada ao mercado a alteração na forma de contabilização das receitas de comissão decorrentes das vendas com cartão parceladas – os valores de receitas passam a ser reconhecidos na data da captura. A nova política contábil utilizada para reconhecimento de

sua comissão sobre as transações parceladas traz mais transparência, maior aderência às práticas de mercado e, por consequência, maior facilidade na interpretação dos resultados por parte dos investidores e agentes do mercado.

Volume financeiro de transações

A Cielo capturou, em 2013, 4,902 bilhões de transações, crescimento de 13,9% em relação a 2012. O volume financeiro de transações somou R\$ 448,8 bilhões, o equivalente a 9,3% do PIB Nacional (considerando o valor acumulado do PIB no ano de 2013), com aumento de 17,1% em comparação ao ano anterior.

Especificamente com cartões de crédito, o volume financeiro de transações processadas totalizou R\$ 279,6 bilhões em 2013, alta de 14,1% em relação a 2012. Com a modalidade débito, o volume financeiro de transações processadas somou R\$ 169,1 bilhões, aumento de 22,2% no período.

Receita líquida

A receita líquida da Companhia e de suas controladas, proveniente da captura, transmissão, processamento e liquidação financeira das transações realizadas com cartões de crédito e débito, incluindo a subsidiária nos Estados Unidos – Merchant e-Solutions –, aluguel de máquinas da Cielo e outras receitas, aumentou 25,0%, chegando a R\$ 6.734,2 milhões. Esse aumento está relacionado substancialmente à consolidação das demonstrações financeiras da Merchant e-Solutions (MeS), iniciada a partir do quarto trimestre de 2012, ao impacto da apreciação do dólar e à expansão dos negócios da Companhia.

Custo dos serviços prestados

O custo dos serviços prestados somou R\$ 2.549,6 milhões, crescimento de 41,1%. Esse resultado reflete, principalmente, os seguintes fatores:

- ▶ aumento de R\$ 427,1 milhões pela alta dos custos das controladas, impactado principalmente pela consolidação da MeS, que teve início no quarto trimestre de 2012;
- ▶ aumento de R\$ 134,5 milhões referente ao acréscimo dos *fees* pagos às bandeiras de cartões, dados o maior volume de transações em relação ao período anterior e a consolidação da MeS;
- ▶ aumento de R\$ 86,0 milhões, referente aos custos relacionados aos serviços de logística,

processamento e, principalmente, manutenção e ativação de máquinas da Cielo, em função da troca de aparelhos descontinuados por novos, aumento dos equipamentos de tecnologia *wireless*, atualização das versões e aquisição de insumos de máquinas e central de relacionamento;

- ▶ aumento de R\$ 57,5 milhões ocasionado pela alta nos custos de depreciações e amortizações, justificado, principalmente, pela amortização do intangível dada a consolidação da Cielo USA, renovação do parque instalado de máquinas e crescimento dos equipamentos de captura *wireless* na base total.

Despesas operacionais

As despesas operacionais registraram alta de 25,8%, totalizando R\$ 1.000,6 milhão em 2013, comparados aos R\$ 795,7 milhões apresentados em 2012, aumento influenciado especialmente pela consolidação da MeS. Esse resultado inclui as despesas de pessoal; de vendas e *marketing*; de equivalência patrimonial; e outras despesas operacionais líquidas.

Resultado financeiro

Em 2013, o resultado financeiro somou R\$ 854,6 milhões, crescimento de 14,8% em relação a 2012. Isso refletiu o desempenho dos itens que compõem o resultado financeiro:

- ▶ as receitas financeiras diminuíram 11,0% em relação a 2012, fechando 2013 em R\$ 20,1 milhões.

Essa variação decorre da pequena redução no saldo médio de aplicações financeiras no ano;

- ▶ as despesas financeiras cresceram 170,9% em 2013, em comparação a 2012, somando R\$ 273,4 milhões. Esse resultado foi influenciado substancialmente pela apropriação dos juros sobre empréstimos e financiamentos relacionados à operação de emissão de *bonds* e a novos contratos de Financiamento de Máquinas e Equipamentos (Finame), do BNDES, bem como do maior volume de operações de antecipações efetuadas com bancos emissores para fomentar a operação de antecipação de vendas;
- ▶ a receita com antecipação de recebíveis líquida do ajuste a valor presente totalizou R\$ 1.107,7 milhão em 2013, alta de 35,5% em relação a 2012. Essa elevação ocorreu, principalmente, pelo aumento no volume financeiro de operações de transações antecipadas em 2013 e a contínua expansão do produto.

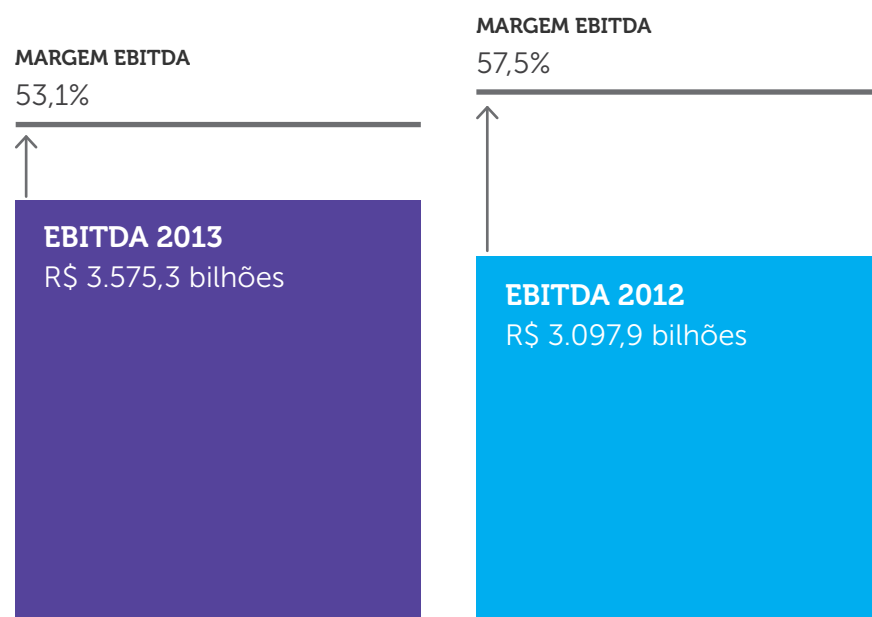
INVESTIMENTO EM MÁQUINAS DA CIELO

A COMPANHIA INVESTIU R\$ 294,1 MILHÕES NA AQUISIÇÃO DE MÁQUINAS EM 2013, MONTANTE FINANCIADO POR MEIO DA LINHA DE CRÉDITO FINAME, DO BNDES.

EBITDA

A administração da Cielo utiliza o Ebitda como medida para demonstrar seu desempenho. Em 2013, totalizou R\$ 3,575 bilhões, crescimento de 15,4% em relação a 2012. A margem Ebitda foi de 53,1%, redução de 4,4 p.p. em relação ao ano anterior.

O Ebitda corresponde ao lucro líquido, acrescido do imposto de renda e contribuição social, das despesas de depreciação e amortização e do resultado financeiro. Ressalta-se que, para o seu cálculo, ao lucro líquido da Controladora é acrescida a participação dos acionistas que não seja da Cielo S.A..

**DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)**

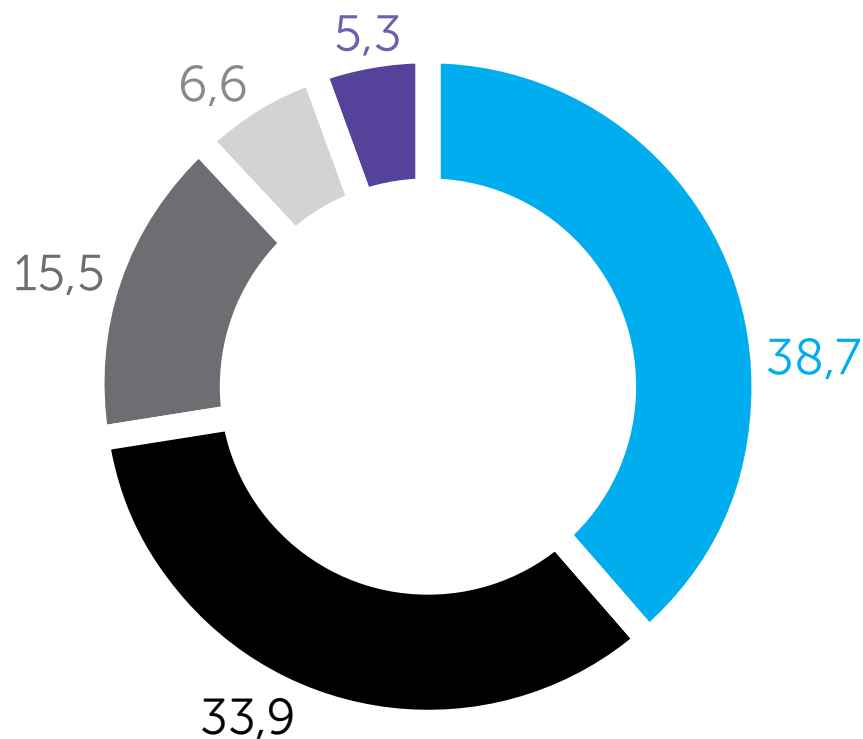
O total do valor adicionado distribuído pela Cielo foi de R\$ 5,4 bilhões, aumento de 18% em relação a 2012, sendo o maior percentual destinado ao governo e à sociedade (tributos), seguido pelos lucros retidos, acionistas, colaboradores e remuneração de capital de terceiros (juros e aluguéis). **GRI EC1**

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO – RESUMIDO (R\$ MIL) GRI EC1

	2013	2012	2011
1 – RECEITAS	7.365.665	5.949.649	4.677.296
2 – INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS	2.684.158	1.888.148	1.479.335
3 – VALOR ADICIONADO BRUTO (1 - 2)	4.681.507	4.061.501	3.197.961
4 – RETENÇÕES	391.211	315.881	237.792
5 – VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA EMPRESA (3 - 4)	4.290.296	3.745.620	2.960.169
6 – VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	1.118.890	838.853	613.300
7 – VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (5 + 6)	5.409.186	4.584.473	3.573.469

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL) GRI EC1

	2013	2012	2011
ACIONISTAS (REMUNERAÇÃO DE CAPITAL PRÓPRIO)	840.700	747.752	564.075
COLABORADORES (REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E ENCARGOS PARA EMPREGADOS)	358.161	281.781	284.337
GOVERNO (IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES)	2.093.397	1.859.677	1.396.161
LUCRO RETIDO/PREJUÍZO DO EXERCÍCIO	1.832.901	1.578.415	1.246.252
REMUNERAÇÃO DE CAPITAL DE TERCEIROS (JUROS E ALUGUÉIS)	284.027	116.848	82.644

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO – (%) GRI EC1

- Governo e sociedade
- Lucros retidos
- Acionistas
- Colaboradores
- Remuneração de capital de terceiros

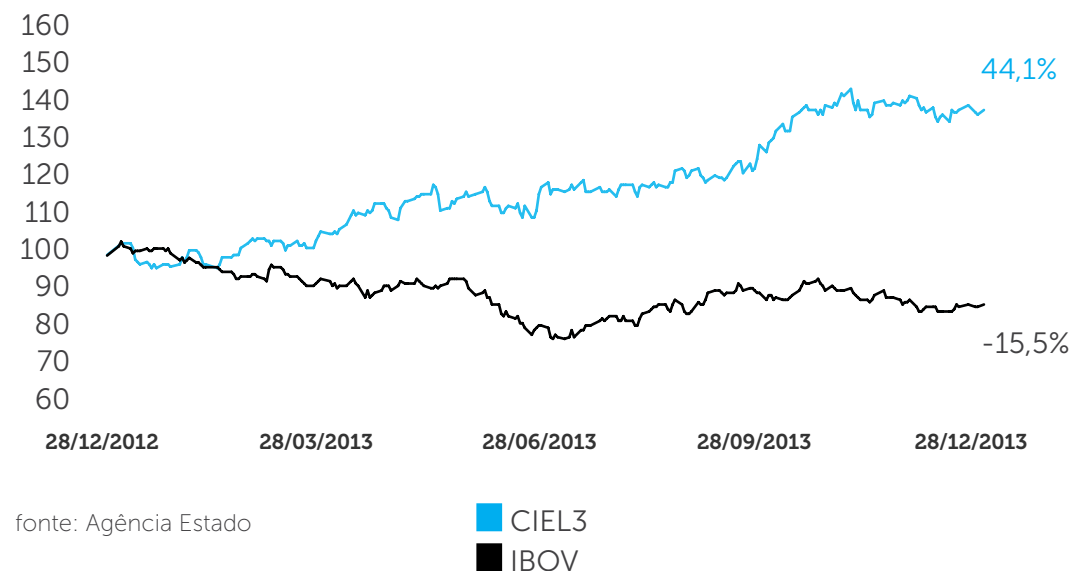
BENEFÍCIOS FISCAIS

Em 2013, a Cielo recebeu cerca de R\$ 44 milhões em benefícios fiscais. Desse total, aproximadamente R\$ 35,5 milhões se referem a incentivos fiscais da Lei do Bem, da Lei Rouanet e da Lei Desportiva para o Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente. Os outros R\$ 8,5 milhões são referentes ao crédito recebido pelo Finame, do BNDES, que conta com juros diferenciados. Caso o crédito fosse proveniente de uma instituição financeira de mercado, a estimativa é que o pagamento de juros alcançasse esse valor. **GRI EC4**

DESEMPENHO DAS AÇÕES GRI 2.8

As ações da Cielo (ajustadas com proventos) acumularam valorização de 44,1% em 2013, enquanto o Ibovespa apresentou desvalorização de 15,5%. Em 30 de dezembro de 2013, os papéis CIEL3 fecharam cotados a R\$ 65,65/ação, representando um valor de mercado de R\$ 51,6 bilhões.

O volume médio diário negociado entre janeiro e dezembro de 2013 totalizou 1,3 milhão de ações, com um volume médio diário de R\$ 113,9 milhões, representando 0,5% do *free float*. Desde a abertura de capital, o volume médio diário negociado foi de 2,2 milhões de ações, representando um volume médio diário negociado de R\$ 92 milhões, ou 0,4% do *free float*.

PERFORMANCE DAS AÇÕES – BASE 100 (31/12/2013)**DIVIDENDOS**

A política de dividendos e juros da Cielo assegura a distribuição de dividendo mínimo de 50% sobre os lucros auferidos, após a constituição da reserva legal de 5% do lucro líquido do exercício, até que essa reserva atinja 20% do capital social. O eventual saldo remanescente de lucro líquido é destinado de acordo com a deliberação da Assembleia Geral, que decidiu pela distribuição de 70% do lucro líquido em 2013. O valor, pago em março e setembro, totalizou R\$ 1.801.520,52, o que equivale a R\$ 2,29 por ação.

	CIEL3 - 31/12/2013
TOTAL DE AÇÕES ('000)	786.115,47
PREÇO DE FECHAMENTO (R\$/AÇÃO)	65,65
MARKET CAP (R\$'000)	51.608.480,54
FREE FLOAT ('000)	3.349.917,65
FREE FLOAT (R\$'000)	219.922.093,72
ADTV(1) (R\$'000)	113.928,80
ADTV(1)/FREE FLOAT	0,52%
PROVENTOS(3) (R\$'000)	1.801.520,52
PROVENTOS(4)/LUCRO LÍQUIDO(2)	70%
PROVENTOS POR AÇÃO	2,29

Fonte: Relação com Investidores da Cielo.

(1) ADTV = volume médio diário negociado no período de 01/01/2013 a 31/12/2013.

(2) Após constituição de reserva legal (até 20% do capital social).

(3) Proventos (dividendos + juros sobre capital próprio).

(4) Considera apenas os proventos referentes ao exercício de 2013.

DESEMPENHO AMBIENTAL

Mais uma vez, as ações integraram a carteira do Índice de Carbono Eficiente da BM&FBovespa.

A Cielo monitora o impacto de suas atividades em relação à geração de resíduos, ao consumo de energia e de água e à emissão de gases de efeito estufa (GEE), além de implementar algumas iniciativas de mitigação. Em 2013, os gastos em proteção ambiental alcançaram R\$ 68.386, valor gasto em duas obras de ecoeficiência realizadas na sede da Companhia, em Barueri (SP) – a primeira para eficiência energética e a outra para reduzir o consumo de água. **GRI EN30**

INVENTÁRIO DE EMISSÕES GRI EN16

Esta é a terceira vez que a Cielo realiza seu inventário de gases de efeito estufa (GEE). Assim como nos anos anteriores (2011 e 2012), os resultados do terceiro inventário (ano-base 2013) foram incluídos no Registro Público de Emissões do Programa Bra-

sileiro GHG Protocol (www.registropublicodeemissoes.com.br) e no Carbon Disclosure Project (CDP). Como no ano anterior, o inventário de 2013 passou por auditoria externa.

Mais uma vez, as emissões do escopo 3 (emissões provenientes de atividades terceirizadas) foram as mais expressivas do inventário e também as que experimentaram o maior crescimento em comparação com 2012 e 2011 (veja a evolução a seguir). Isso se deve à presença da Companhia em todo o território nacional e ao transporte logístico decorrente dessa ampla rede. Atualmente, há dois operadores logísticos terceirizados responsáveis por todas as etapas de logística integrada (direta e reversa): recepção, triagem, estocagem e envio de

máquinas e outros materiais aos clientes da Cielo em todo o Brasil. Os equipamentos seguem dos centros de distribuição, localizados em Barueri (SP) e Santana de Parnaíba (SP), aos postos de atendimento do operador via modais rodoviário e aéreo e, posteriormente, são enviados aos estabelecimentos credenciados por serviços de entrega rápida. Especificamente em relação às novas máquinas da Cielo, deve-se considerar também outra etapa, que abrange o transporte dos equipamentos até os centros de distribuição. **GRI EN29**

Em 2013, o parque de máquinas da Cielo se expandiu 9%, e o número de chamados atendidos pelos operadores logísticos teve aumento de 11%, acarretando o crescimento das emissões do escopo 3.

REGISTRO PÚBLICO GRI EN16, EN17 E EN29

CATEGORIAS	EMISSIONES DESAGREGADAS POR CATEGORIA (EM tCO ₂ e)		
	2011	2012	2013
ESCOPO 1			
COMBUSTÃO ESTACIONÁRIA	7,82	4,25	3,20
COMBUSTÃO MÓVEL	611,14	1.559,43	1.380,43
FUGITIVAS	0,50	0,49	0,30
TOTAL ESCOPO 1	619,46	1.564,17	1.383,93
ESCOPO 2			
AQUISIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA	91,91	285,49	287,4
TOTAL ESCOPO 2	91,91	285,49	287,4
ESCOPO 3*			
TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO (UPSTREAM)	6.281,73	8.474,89	9.201,82
RESÍDUOS GERADOS NAS OPERAÇÕES**	0	0	0
VIAGENS A NEGÓCIOS	711,57	1.388,92	1.663,53
DESLOCAMENTO DE FUNCIONÁRIOS (CASA-TRABALHO)***	2.190,09	1.752,67	2.033,78
TOTAL ESCOPO 3	9.183,39	11.616,48	12.899,13
ABRANGÊNCIA DO INVENTÁRIO DE GEE****	CIELO E SERVINET	CIELO, SERVINET, BRASPAG, MULTIDISPLAY, ORIZON E PAGGO	CIELO, SERVINET, BRASPAG E MULTIDISPLAY

* Nos anos 2011 e 2012, os fretados utilizados pelos colaboradores eram considerados na categoria Transporte e distribuição (upstream). No ano de 2013, o item foi incluído na categoria Deslocamento de funcionários (casa-trabalho).

** Seguindo as premissas do programa Brasileiro GHG Protocol, o metano recuperado (queima em flare) é transformado em CO₂ de biomassa.

*** Aprimoramento de cálculo ao longo dos anos.

**** Para o Inventário de GEE de 2013, foram consideradas somente a sede, Servinet, Braspag e Multidisplay em decorrência da aplicação de novas normas contábeis.

GESTÃO DE RESÍDUOS

O principal trabalho desenvolvido pela Companhia se refere ao descarte das máquinas obsoletas. Em 2013, foram encaminhadas 171.804 máquinas descontinuadas para coprocessamento, processo que obedece às exigências do Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental (Cadri), emitido pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb), com validade até julho de 2018. Seguindo as normas de segurança da Cielo, a empresa parceira realiza a descaracterização do material no próprio dia de recebimento.

Houve, ainda, o descarte de cabos e fontes, enviados a outro parceiro, que recicla os metais que podem ser reutilizados na fabricação de novos equipamentos eletrônicos.

No ano, a Cielo também devolveu baterias de terminais General Packet Radio Services (GPRS, ou Serviços Gerais de Pacote por Rádio) ao fabricante, segundo prevê a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Na sede da Companhia, o resíduo reciclável é encaminhado à cooperativa dos profissionais de reciclagem de lixo de Barueri e região. Uma empresa especializada realiza a descontaminação das lâmpadas por meio de um sistema a vácuo, que separa o mercúrio, com alto risco de contaminação, de outros componentes (cobre, pó fosfórico, vidro e alumínio) que ainda podem ser reutilizados.

Acontece também a coleta dos resíduos orgânicos e sua disposição final em aterros sanitários, com controle de emissões.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Ao longo de 2013, algumas medidas de eficiência energética realizadas na matriz, em Barueri, significaram uma economia de 1.221,26 GJ para a Companhia. Além da instalação de lâmpadas LED na fachada da sede, foram instalados sensores de presença nos *halls* dos elevadores, nas escadas de emergência e na garagem do subsolo, entre outros locais. Foi estabelecido que, a partir das 19h, caso não haja mais colaboradores no pavimento, a iluminação e o ar-condicionado sejam imediatamente desligados. O desligamento dos circuitos, a partir do horário sinalizado, ocorre de forma setorizada, de acordo com a ocupação do andar. Essas ações contribuíram para a economia de energia indireta. **GRI EN5**

O consumo de energia direta registrou queda de 6,13% (24.872,39 GJ em 2013 ante 26.496,39 GJ em 2012). Embora tenha havido redução no consumo de gasolina, referente aos deslocamentos das frotas própria e alugada e dos colaboradores em visita a clientes e parceiros de negócio (sistema de reembolso), verificou-se aumento no consumo de óleo diesel, que alimenta os geradores localizados na sede, acionados em casos de interrupção de energia. O total de energia indireta utilizado em 2013 chegou a 8.915,61 GJ, redução de 20,55% em comparação com 2012, quando totalizou 11.222 GJ. **GRI EN3; EN4**

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA E INDIRETA (GJ) GRI EN3; EN4

ENERGIA DIRETA	2013	2012	2011	VARIAÇÃO 2013/2012 (%)
ÓLEO DIESEL ¹	45,09	24,85	94,8	81,43%
GASOLINA	24.827,30	26.471,54	11.246,57	-6,21%
TOTAL DE ENERGIA NÃO RENOVÁVEL	24.872,39	26.496,39	11.341,37	-6,13%
ENERGIA INDIRETA				
TOTAL DE ENERGIA NÃO RENOVÁVEL²	8.915,61	11.222,00	10.856,13	-20,55%

1 Emissões relativas aos geradores da Cielo (Escopo 1) não puderam ser verificadas, e os impactos associados foram estimados como não significativos (<0,25% das emissões totais do Escopo 1).

2 Toda a energia comprada pela Cielo é proveniente de concessionárias, e no Brasil não há uma legislação que determine o fornecimento da fonte de energia utilizada pelas distribuidoras; assim, optamos por contabilizar a energia indireta utilizada como não renovável.

CONSUMO DE ÁGUA GRI EN8

O MONITORAMENTO DO CONSUMO DE ÁGUA (100% PROVENIENTE DE CONCESSIONÁRIAS) NA SEDE DA CIELO É REALIZADO MENSALMENTE. EM 2013, O AUMENTO DO NÚMERO DE COLABORADORES E VISITANTES NA SEDE, LOCALIZADA EM BARUERI, CONTRIBUIU PARA O CRESCIMENTO DE 10,96% NO CONSUMO TOTAL, QUE CHEGOU A 17.126 M³. EM 2012, O CONSUMO CORRESPONDEU A 15.434 M³ E, EM 2011, FOI DE 15.600 M³.

NO ANO, A COMPANHIA CONCLUIU A INSTALAÇÃO DE UMA CISTERNA COM TRÊS RESERVATÓRIOS PARA CAPTAÇÃO DE ÁGUA DA CHUVA.

DESEMPENHO SOCIAL

Em 2013, os aportes em projetos sociais somaram R\$ 2,4 milhões, valor 70% superior ao do ano anterior.

A Cielo dá prioridade aos investimentos em projetos sociais alinhados a políticas públicas que contribuam com a melhoria da educação de crianças e adolescentes; projetos de capacitação de jovens para o trabalho, contribuindo para a geração de renda e a inserção socioeconômica; projetos de promoção da saúde de crianças e adolescentes carentes, especialmente com foco na cura do câncer infantil e da cardiopatia grave; projetos de acessibilidade a produtos culturais para deficientes auditivos e visuais (cegos e portadores de baixa visão), contribuindo com sua inclusão sociocultural; projetos de estímulo à cultura – particularmente musicais –, preferencialmente aqueles em capitais ou centros fora

do eixo Rio-São Paulo; projetos de patrocínio a esportes para crianças e adolescentes carentes; e, ainda, esportes de alto rendimento.

Em 2013, os aportes em projetos sociais somaram R\$ 2,4 milhões, valor 70% superior ao total investido no ano anterior (cerca de R\$ 1,4 milhão). Desse total, R\$ 210,7 mil são investimentos diretos, ou seja, não foram realizados vias leis de incentivo. A Companhia foi considerada a oitava maior apoiadora de projetos culturais via Lei Rouanet – em 2012, ocupou a 11ª posição. Além da Lei Rouanet, outras leis de incentivo fiscal utilizadas pela Cielo são a Lei de Incentivo ao Esporte e os Fundos da Infância e Adolescência (FIA). **GRI SO1; EC1; EC4**

PRINCIPAIS INICIATIVAS 2013 **GRI SO1**

PROJETO	INVESTIMENTO TOTAL (R\$)	OBJETIVOS	IMPACTOS	TIPO DE DOAÇÃO
HOSPITAL GRAACC – GRUPO DE APOIO AO ADOLESCENTE E À CRIANÇA COM CÂNCER	443.108,00	Compra de equipamentos para a ampliação do Hospital	Aumento da capacidade de atendimento do hospital	Financeira – Lei de Incentivo (FIA)
HOSPITAL PEQUENO PRÍNCIPE – HOSPITAL GERAL PEDIÁTRICO	370.000,00	Compra de equipamentos para ampliação de atendimentos	Melhoria do atendimento de crianças	Financeira – Lei de Incentivo (FIA)
ASSOCIAÇÃO PINACOTECA ARTE E CULTURA	350.000,00	Investimento no Programa Educativo para Públicos Especiais (acessibilidade física e sensorial aos espaços expositivos da Pinacoteca)	Atendimentos especializados a grupos e pessoas com deficiência, introduzindo-os no universo da cultura	Financeira – Lei de Incentivo (Rouanet)
INSTITUTO JANETH ARCAIN	325.000,00	Ensino de basquetebol para crianças e jovens de baixa renda no estado de São Paulo	Socialização de crianças e jovens por meio do esporte	Financeira – Lei de Incentivo (Esporte)
FUNDAÇÃO DORINA NOWILL PARA CEGOS – LEITURA EM TODOS OS SENTIDOS	161.782,00	Acesso ao mundo da leitura para pessoas cegas e com baixa visão, por meio da produção e distribuição de 150 mil livros nos formatos braille, falado (áudio mp3), digital acessível e fonte ampliada	Disponibilização em escolas e bibliotecas públicas de todo o País	Financeira – Lei de Incentivo (Rouanet)
ESCOLA ESTADUAL DONA MARIA ALICE CRISSIUMA MESQUITA	155.783,70	Investimento, por meio da ONG Parceiros da Educação, na capacitação de professores e em melhorias na gestão da escola	Melhoria nos indicadores escolares, como o Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb) e o Sistema de Avaliação do Rendimento Escolar do Estado de São Paulo (Saesp)	Financeira
INSTITUTO TECNOLÓGICO E VOCACIONAL AVANÇADO – ITEVA	150.000,00	Capacitação de jovens de baixa renda (comunicação digital e variantes)	Inclusão e capacitação de jovens	Financeira – Lei de Incentivo (FIA)
PROJETO BOLA DENTRO	130.000,00	Ensino de tênis a jovens de baixa renda da região oeste da capital paulista	Socialização e desenvolvimento esportivo de jovens	Financeira – Lei de Incentivo (Esporte)
FUNDAÇÃO DORINA NOWILL PARA CEGOS – BRAILLINHO TAGARELA	119.755,82	Produção e distribuição de 1.000 exemplares da coleção Brailinho Tagarela, composta por dez títulos de literatura infantil em formato tinta-braille, acompanhados por uma caneta com audiodescrição das ilustrações dos livros	Disponibilização em bibliotecas e escolas públicas	Financeira – Lei de Incentivo (Rouanet)
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DA BAHIA	100.000,00	Compra de equipamentos para ampliação do número de cirurgias pediátricas	Aumento da capacidade e melhoria do atendimento	Financeira – Lei de Incentivo (FIA)
INSTITUTO AYRTON SENNA	55.000,00	Melhoria da educação no ensino fundamental	Melhoria nos indicadores escolares	Financeira
INSTITUTO ANELO	30.000,00	Ensino de música para jovens de baixa renda	Inclusão e socialização de jovens da periferia de Campinas	Financeira – Lei de Incentivo (FIA)

SOBRE O RELATÓRIO

Este é o segundo relatório da Cielo feito segundo as diretrizes da GRI.

A Cielo apresenta o seu segundo Relatório de Sustentabilidade, elaborado de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão G3.1, que atende aos requisitos para o nível B+ de aplicação. Este documento traz 36 indicadores, que comunicam os resultados das operações relacionadas aos aspectos social, ambiental e econômico. Neste relatório, não serão divulgadas as informações referentes aos indicadores EC8, EC9, EN18 e EN22, pois estes foram excluídos por não atenderem ao princípio da completez. **GRI 3.3; 3.11**

Também foram considerados os padrões e melhores práticas de governança corporativa seguidos pela Cielo e os dez princípios do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), do qual a Companhia se tornou signatária em 2011 e ao qual reafirmou sua adesão em 2012 e 2013.

Este relato abrange as operações da Cielo S.A. (matriz em Barueri) e da Servinet Serviços Ltda. (filiais), no

período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013. Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores ou mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados estão discriminadas nos próprios indicadores. Esta publicação foi auditada pela Deloitte Brasil Auditores Independentes Ltda., bem como os dados referentes ao inventário de gases de efeito estufa (GEE), exceto os dados financeiros, cuja auditoria responsável foi a KPMG Auditores Independentes. **GRI 2.3; 3.1; 3.6; 3.7; 3.8; 3.9; 3.10; 3.11; 3.13**

A Companhia não realizou um processo formal de materialidade¹ e identificou os indicadores e os temas que seriam reportados por meio da sua Gerência de Sustentabilidade, bem como um estudo de *benchmark*, assim como ocorreu no ano anterior. Nesse processo, os principais temas escolhidos foram Gestão de Pessoas, Governança, Impactos Ambientais (particularmente a emissão de gases de efeito estufa) e Riscos, abordados nos capítulos

Governança corporativa, Estratégia do negócio, Públicos de relacionamento e no subcapítulo Desempenho ambiental. Este relatório é disponibilizado publicamente para os *stakeholders* da Cielo: associações e entidades de classe, clientes, colaboradores, concorrentes, fornecedores, governo e órgãos reguladores, imprensa, investidores e acionistas, parceiros comerciais, sociedade e usuários de meios eletrônicos de pagamento. **GRI 3.5; 3.8; 4.17**

Em 2014, a Cielo iniciou seu processo de materialidade¹, cuja matriz deverá nortear o próximo ciclo de relato da Companhia. **GRI 4.17**

Sugestões e dúvidas sobre o Relatório de Sustentabilidade 2013 devem ser encaminhadas para o e-mail sustentabilidade@cielo.com.br. **GRI 3.4**

¹ Materialidade é nome técnico dado ao processo de levantamento dos **temas mais relevantes para uma empresa**, nos pilares econômico, social e ambiental, **conforme os impactos nos públicos** com que a empresa se relaciona.

ÍNDICE GRI

Este relatório atende aos requisitos para o nível B+ de aplicação GRI, de acordo com os parâmetros ressaltados na tabela a seguir.

		C	C+	B	B+	A	A+
CONTEÚDO DO RELATÓRIO	PERFIL DA G3	Responder aos itens: 1.1; 2.1-2.10; 3.1-3.8; 3.10-3.12; 4.1-4.4; 4.14-4.15	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA	Todos os indicadores de perfil e governança: 1.1-4.17	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA	Todos os indicadores de perfil e governança: 1.1-4.17	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA
	FORMA DE GESTÃO DA G3	Não exigido		Informações sobre a forma de gestão para cada aspecto de indicador		Forma de gestão divulgada para cada aspecto de indicador	
	INDICADORES DE DESEMPENHO DA G3.1 & INDICADORES DE DESEMPENHO DO SUPLEMENTO SETORIAL	Mínimo de 10 indicadores de desempenho (essenciais ou adicionais), incluindo ao menos um de cada dimensão: econômica, ambiental e social. Se houver disponibilidade, podem ser reportados indicadores setoriais, contanto que sete não sejam setoriais.		Mínimo de 20 indicadores de desempenho (essenciais ou adicionais), incluindo ao menos um de cada dimensão. Se houver disponibilidade, podem ser reportados indicadores setoriais, contanto que 14 não sejam setoriais.		Reporte obrigatório dos indicadores setoriais após um ano do lançamento da versão final do suplemento.	

ÍNDICE GRI

GRI 3.12

INFORMAÇÕES DE PERFIL

1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA/RESPOSTA
1.1	Mensagem do presidente	Completo	3, 4, 5 e 6
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Completo	3, 4, 5 e 6

2. PERFIL ORGANIZACIONAL

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA/RESPOSTA
2.1	Nome da organização	Completo	10
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Completo	10, 11 e 13
2.3	Estrutura operacional da organização	Completo	11, 12 e 62
2.4	Localização da sede da organização	Completo	10
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	Completo	10
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Completo	10
2.7	Mercados atendidos	Completo	10
2.8	Porte da organização	Completo	11 e 55
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Completo	Não houve nenhuma operação de constituição, aquisição ou alienação de participação societária em 2013.
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Completo	8

3. PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA/RESPOSTA
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	Completo	62
3.2	Data do relatório anterior mais recente	Completo	2012
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	Completo	62 / Anual
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	Completo	62
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Parcial	62 / Em 2013, não houve processo de engajamento de <i>stakeholders</i> e também nenhum processo formal de identificação de temas materiais; no entanto, em 2013, a Cielo iniciou seu processo de materialidade, cujo resultado irá nortear o próximo ciclo de relato da Companhia.
3.6	Limite do relatório	Completo	62
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Completo	62
3.8	Base para a elaboração do relatório	Completo	62
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	Completo	62
3.10	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Completo	62
3.11	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Completo	62
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Completo	64 a 72
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	Completo	62 e 73

4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA/RESPOSTA
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do mais alto órgão de governança	Completo	17 a 20
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	Completo	19
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	Completo	19
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	Completo	18

4.5	Relação entre a remuneração e o desempenho da organização (incluindo social e ambiental)	Completo	Em 2013, a Cielo não possuía nenhuma correlação entre a remuneração variável do mais alto órgão de governança, Diretoria Executiva ou demais executivos de uma forma geral e o desempenho socioambiental da Companhia.
4.6	Processos para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	Completo	23 e 31
4.7	Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança	Completo	19
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	Completo	2 e 22
4.9	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	Completo	19 e 20
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Completo	Desde 2013, os membros do Conselho de Administração da Companhia estão sujeitos a um processo de autoavaliação de desempenho colegiada e individual. A análise não considera os aspectos econômicos, ambientais e sociais, uma vez que está focada no desempenho dos indivíduos.
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	Completo	As atividades da Cielo não possuem impacto significativo no meio ambiente e, portanto, a gestão de riscos cobre aspectos que não estão diretamente alinhados com o princípio da precaução.
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	Completo	27
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	Completo	48
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Completo	31
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	Completo	31
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	Parcial	31 / A Cielo possui diversos canais de relacionamento com as suas partes interessadas, que estão sempre disponíveis para recebimento de contatos. No entanto, ainda não existe um processo estruturado, formal e periódico de diálogo com esses <i>stakeholders</i> . Em 2013, a Cielo iniciou seu processo de materialidade, que contou com etapas de consultas aos <i>stakeholders</i> ; no entanto, os resultados desse processo somente serão utilizados para nortear o conteúdo do relatório do próximo ciclo.
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>	Não reportado	62 / Em 2013, não houve processo de engajamento de <i>stakeholders</i> e também nenhum processo formal de identificação de temas materiais; no entanto, em 2013, a Cielo iniciou seu processo de materialidade, cujo resultado irá nortear o próximo ciclo de relato da Companhia.

INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL
INDICADORES DE DESEMPENHO – ECONÔMICO				
DESEMPENHO ECONÔMICO				
	Forma de gestão	Completo	17, 19, 20, 25, 54, 55 e 60	
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	Completo	54, 55 e 60	
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	Completo	21, 55 e 60	
PRESENÇA NO MERCADO				
	Forma de gestão	Completo	19, 20, 25 e 42	
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	Completo	42	1
INDICADORES DE DESEMPENHO – AMBIENTAL				
ENERGIA				
	Forma de gestão	Completo	19, 20, 27, 57, 58 e 59	
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	Completo	59	8
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	Parcial	59 / Toda a energia comprada pela Cielo é proveniente de concessionárias, e no Brasil não há uma legislação que determine o fornecimento da fonte de energia utilizada pelas distribuidoras. Assim, optamos por contabilizar a energia utilizada como não renovável.	8 e 9
EN5	Energia economizada em virtude de melhorias em conservação e eficiência	Completo	59	8 e 9
ÁGUA				
	Forma de gestão	Completo	19, 20, 27, 57, 58 e 59	
EN8	Total de água retirada, por fonte	Completo	59	8 e 9

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL
EMISSIONES, EFLUENTES E RESÍDUOS				
	Forma de gestão	Completo	19, 20, 27, 57, 58 e 59	
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	Completo	57 e 58	8
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa	Completo	58	8
CONFORMIDADE				
	Forma de gestão	Completo	19, 20, 27, 57, 58 e 59	
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Completo	Em 2013, não foram registradas multas ou sanções ambientais.	8
TRANSPORTE				
	Forma de gestão	Completo	19, 20, 27, 57, 58 e 59	
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores	Completo	57 e 58	8
GERAL				
	Forma de gestão	Completo	19, 20, 27, 57, 58 e 59	
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	Completo	57	7, 8 e 9
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
EMPREGO				
	Forma de gestão	Completo	32, 36, 40 e 43	
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminado por gênero	Completo	33 e 34	
LA2	Número total e taxa de novas contratações de funcionários e de rotatividade de empregos, por faixa etária, gênero e região	Completo	37 a 40	6
LA3	Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários, por unidades operacionais significativas	Completo	43	

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL
RELAÇÕES ENTRE O TRABALHO E A GOVERNANÇA				
	Forma de gestão	Completo	22, 32, 36, 40, 43 e 44 / A Cielo segue a legislação trabalhista e a representatividade sindical correspondente à sua atividade principal. A companhia conta com uma equipe interna que faz o acompanhamento dos acordos e convenções por região e ainda propõe para os sindicatos acordos que sempre buscam beneficiar os colaboradores.	
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva	Completo	100% dos colaboradores são abrangidos por acordos de negociação coletiva.	1, 2 e 3
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO				
	Forma de gestão	Completo	32, 36, 40 e 43	
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos de gestores e de trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	Completo	43	1, 2 e 3
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	Completo	43 e 44	1
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO				
	Forma de gestão	Parcial	32, 36, 40, 43 e 44 / Na Cielo não há programas de apoio à transição para empregados que estão se aposentando.	
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira	Completo	37 e 40	
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminados por gênero	Completo	36 e 40	
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
	Forma de gestão	Completo	19, 20, 32, 36, 40 e 43	
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Completo	19, 34, 35 e 36	1 e 3

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL
REMUNERAÇÃO IGUAL ENTRE HOMEM E MULHER				
	Forma de gestão	Completo	32, 36, 40, 42 e 43	
LA14	Proporção de salário-base e remuneração entre homens e mulheres, discriminados por categoria funcional e por operações em locais significativos	Completo	42	1, 2 e 3
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL – DIREITOS HUMANOS				
NÃO DISCRIMINAÇÃO				
	Forma de gestão	Completo	19, 20, 22 e 45	
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas	Completo	22, 23 e 45	1, 2 e 3
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL – SOCIEDADE				
COMUNIDADES LOCAIS				
	Forma de gestão	Completo	27, 48, 60 e 61	
SO1	Percentual de operações com programas implementados nas comunidades locais de avaliação de impacto, desenvolvimento e engajamento	Completo	48, 60 e 61	
CORRUPÇÃO				
	Forma de gestão	Completo	22, 27 e 29	
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Completo	22 e 29 / Todos os colaboradores estão comprometidos por meio de adesão ao Código de Ética, que contempla o tema, o que implica todas as unidades submetidas.	10
SO3	Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção	Parcial	22 e 29	10
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Completo	Nenhum caso foi identificado em 2013.	10
POLÍTICAS PÚBLICAS				
	Forma de gestão	Completo	22, 27 e 48	
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	Completo	48	10
SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país	Completo	22	10

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL
CONCORRÊNCIA DESLEAL				
	Forma de gestão	Completo	22 e 27 / A Cielo é contra e não compactua com quaisquer formas de corrupção e de formação de cartel. Tal conduta é explicitada em seu código de ética, disseminado a 100% dos colaboradores, que também são orientados em relação aos princípios básicos da legislação de defesa da concorrência na execução de suas atividades. A gestão de eventuais autuações, notificações e ações judiciais, independentemente da origem e/ou do órgão regulador, é tratada pelo Departamento Jurídico, em conjunto com as áreas envolvidas/impactadas e escritórios de advocacia especializados.	
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Completo	Existe apenas uma ação judicial, proposta em outubro/2009, em que se discute a adoção de práticas anticoncorrenciais no mercado de credenciamento pela Cielo e Redecard (atual Rede). A ação civil pública foi proposta pelo Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Município do Rio de Janeiro (Sindrio), em face dessas empresas. Até o momento, não há sentença para o processo, sendo certo que a proposta de conciliação restou infrutífera. A liminar pleiteada no início da ação foi indeferida, e as duas empresas contestaram o pedido. Em síntese, alegam a falta de interesse de agir do Sindrio, especialmente após as mudanças do mercado de credenciamento, por conta do fim do credenciamento único, fato ocorrido em 1º de julho de 2010.	

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL
CONFORMIDADE				
	Forma de gestão	Completo	19, 20, 27 e 29	
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	Completo	22 / Não existem registros de multas ou sanções significativas aplicadas à Cielo provenientes de não conformidade com leis e regulamentos, como também não há casos movidos por mecanismos de arbitragem.	
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL – RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO				
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS				
	Forma de gestão	Completo	26 e 46	
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	Completo	46	
COMUNICAÇÕES DE MARKETING				
	Forma de gestão	Completo	48	
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio	Completo	48	
PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Completo	Em 2013, a Companhia não foi alvo de nenhum questionamento sobre possível descumprimento dos preceitos do Conar.	
PRIVACIDADE DO CLIENTE				
	Forma de gestão	Completo	28 e 29	
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Completo	28 e 29	
COMPLIANCE				
	Forma de gestão	Completo	22, 28, 46 e 48	
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Completo	Em 2013, não houve multa relativa a não conformidade com leis e regulamentos quanto ao fornecimento e ao uso de produtos e serviços.	

DECLARAÇÃO EXAME DO NÍVEL DE APLICAÇÃO PELA GRI



Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **Cielo S.A.** apresentou seu relatório “Relatório de Sustentabilidade 2013” para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação B+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3.1 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3.1 da GRI. Para a metodologia, ver www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 22 de outubro de 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Diretor Serviços
Global Reporting Initiative



O “+” foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque Cielo S.A. submeteu (parte de) seu relatório a verificação externa. A GRI aceita a soberania da própria organização na escolha da organização responsável pela verificação externa e na decisão do escopo da verificação.

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 07 de outubro de 2014. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

RELATÓRIO DE
ASSEGURAÇÃO**Deloitte.**Deloitte Brasil
Rua José Guerra, 127
04719-030 - São Paulo - SP
BrasilTel.: +55 (11) 5186-1000
Fax: +55 (11) 5181-2911
www.deloitte.com.brRELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS
AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE OS INDICADORES
GRI (G3.1), CONSTANTES NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013Aos Administradores e Acionistas da
Cielo S.A.
Barueri - SP**Introdução**

Fomos contratados pela Administração da Cielo S.A. ("Companhia") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013 da Companhia, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

Responsabilidades da Administração da Companhia

A Administração da Companhia é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações dos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, de acordo com os critérios definidos pela *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1 e pelos 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 relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) nº 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 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 relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, 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 Companhia e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações 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 leve a acreditar que as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013 da Companhia;
- O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

"Deloitte" refere-se à sociedade limitada estabelecida no Reino Unido "Deloitte Touche Tohmatsu Limited" e sua rede de firmas-membro, cada qual constituindo uma pessoa jurídica independente. Acesse www.deloitte.com/about para uma descrição detalhada da estrutura jurídica da Deloitte Touche Tohmatsu Limited e de suas firmas-membro.

© Deloitte Brasil. Todos os direitos reservados.

Deloitte Brasil

- Aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013; e

- Confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1, aplicável na elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada 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 que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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, nem em relação a projeções futuras e metas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório de Sustentabilidade 2013, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes definidas pela *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1.

Outros assuntos**Diretrizes e especificações**

De acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1, a Companhia declara estar "de acordo" com as especificações "Core/Essencial" em seu Relatório de Sustentabilidade relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013, o qual reporta os indicadores de desempenho essenciais.

São Paulo, 24 de outubro de 2014

DELOITTE BRASIL
Auditores Independentes Ltda.
CRC n.º 2 SP 000168/O-4

Ismar Moura
Contador
CRC n.º 1 SP 179631/O-2

2013-3008

© 2014 Deloitte Brasil. Todos os direitos reservados.

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CIELO S.A.

CNPJ: 01.027.058/0001-91

Código CVM: 02173-3

NIRI: 35.300.144.112

SEDE

Alameda Grajaú, 219, Alphaville
CEP 06454-050 – Barueri-SP – Brasil

RELAÇÕES COM INVESTIDORES

E-mail: ri@cielo.com.br

www.cielo.com.br/ri

EQUIPE

Roberta Noronha
Andre Cazotto
Bruno Oliveira
Carolina Martins

BANCO CUSTODIANTE

Banco Bradesco S.A.

Tel.: (11) 3684-9495

E-mail: 4010.acecustodia@bradesco.com.br

PROGRAMA DE ADR CIELO

Deutsche Bank Trust Company Americas
C/o American Stock Transfer & Trust Company
Peck Slip Station
P.O. Box 2050 – New York-NY 10272-2050 – EUA
E-mail: DB@amstock.com
Serviço de Assistência ao Acionista (grátis)
Tel.: (866) 249-2593
Serviço de Assistência ao Acionista (internacional)
Tel.: (718) 921-8137
Ticker: CIOXY
Código Cusip: 171778103
Código ISIN: US171778103

AUDITORES INDEPENDENTES

KPMG Auditores Independentes (dados financeiros)
Deloitte Brasil Auditores Independentes Ltda. (dados
do relatório de sustentabilidade)

EXPEDIENTE

COORDENAÇÃO GERAL

Gerência de Sustentabilidade e
Responsabilidade Corporativa

CONSULTORIA GRI, COORDENAÇÃO EDITORIAL E DESIGN

Report Sustentabilidade

Equipe: Ana Souza (gestão de projetos e
relacionamento), Tatiana Lopes (consultoria
GRI), Adriana Braz e Talita Fusco (texto e edição),
Guilherme Falcão (projeto gráfico) e Flávia
Ocaranza (diagramação).

Revisão

Assertiva Produções Editoriais

Fotos

Banco de imagens Cielo

Data

Outubro de 2014

Família tipográfica

Museo, Jos Buivenga, 2008.

