



Relatório de Sustentabilidade 2014

.....

iniciar

Sumário

2	Apresentação	29	Estratégia do negócio
3	Missão e valores	32	Segurança da informação
4	Mensagens	35	Quem faz a Cielo
7	Destaques 2014	49	Desempenho financeiro
10	Prêmios e reconhecimentos 2014	53	Desempenho ambiental
12	Perfil	56	Desempenho social
19	Governança da sustentabilidade	62	Sobre o relatório
25	Ética e integridade	63	Índice GRI
		70	Informações corporativas e expediente

Apresentação

.....

Em seu relatório de sustentabilidade – o terceiro publicado no formato Global Reporting Initiative (GRI) –, a Cielo reúne os principais fatos de 2014, dando continuidade ao propósito da Companhia de divulgar a todos os seus públicos de relacionamento, de forma transparente, as estratégias do negócio e os resultados atingidos.

Este material traz uma novidade: foi elaborado com base nas diretrizes G4 – Essencial, versão mais atual da GRI. Seu conteúdo retrata o desempenho da Cielo em relação aos temas relevantes apontados na matriz de materialidade: capacidade e disponibilidade operacional; inovação em soluções de pagamento; gestão de impactos ambientais dos equipamentos e de consumo de insumos; segurança da informação; formalização da economia; governança da sustentabilidade; desempenho econômico da empresa; desafios estratégicos e riscos regulatórios; concorrência; ética, integridade e práticas anticorrupção; e desenvolvimento, treinamento e educação para o público interno.

Para dúvidas ou sugestões, entre em contato por meio de sustentabilidade@cielo.com.br **G4-31**

Boa leitura!



Missão e valores G4-56

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

G4-1

A cada ano, nosso setor apresenta condições competitivas cada vez mais acirradas, e em 2014 não foi diferente. Esse ingrediente, contudo, é o que tem nos estimulado a ir além.

Temos uma ambição muito clara, que é manter a Cielo como líder no setor de meios eletrônicos de pagamentos. Nesse aspecto, a complementaridade de negócios, o crescimento orgânico, a diversificação de fontes de receita e a maior eficiência operacional são alavancas para atingirmos tal objetivo.

O futuro que vislumbramos será construído por meio de uma forte capacidade financeira e um consistente direcionamento estratégico. Temos uma posição consolidada como empresa multibandeira, com a maior aceitação de cartões nacionais e internacionais do mercado; multicanal, com presença no ponto de venda físico, na internet e no celular; e multisserviço, porque, além de recebermos pagamento com cartões, oferecemos a nossos clientes serviços que os ajudam a vender mais.

Nesse aspecto, ao longo do ano estabelecemos uma série de parcerias alinhadas com essa nossa visão de futuro, como foi o caso da firmada com a Smiles. Agora, nas nossas máquinas estão disponíveis os serviços de acúmulo, resgate e consulta de milhas do programa de fidelidade da companhia.

Anunciamos, ainda, uma *joint venture* com o Banco do Brasil. A nova empresa que surgirá em decorrência dessa aproximação irá gerenciar as

transações oriundas das operações de cartões de crédito e débito dentro do Arranjo Ouro-card. Avaliada em R\$ 11,6 bilhões, essa empresa terá seu capital social dividido entre Cielo e Banco do Brasil, na proporção de 70% e 30%, respectivamente.

Inovação é algo que faz parte de nosso DNA. Todos os anos, criamos novos produtos, desenvolvemos tecnologias e soluções e aperfeiçoamos nosso sistema logístico para oferecer qualidade e ferramentas que impulsionem as vendas de mais de 1,6 milhão de clientes atendidos em 2014, de todas as regiões do País. Nossa maior satisfação é contribuir para o crescimento de nossos clientes e, conseqüentemente, para o desenvolvimento da economia brasileira.

Outro motivo de grande orgulho, para nós, é ver a Cielo fazendo parte, em anos consecutivos, dos principais *rankings* das melhores empresas para trabalhar. O investimento no desenvolvimento individual e no engajamento das equipes é pauta estratégica para nós, questão inclusive priorizada na agenda da liderança e no orçamento da organização. O reconhecimento constante pelo mercado é, portanto, uma prova de que estamos no caminho certo.

Acreditamos que as decisões e os direcionamentos sobre os negócios da Cielo estão sendo interpretados de forma positiva pelo mercado. Pelo menos, é o que sinaliza o desempenho dos papéis da Companhia em bolsa. Em 2014, as ações da Cielo (ajustadas com proventos) negociadas na BM&FBovespa acumularam valorização. Pelo segundo ano consecutivo, passamos a integrar a 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.

Celebramos todas as conquistas de 2014, avanços plenamente alinhados à nossa estratégia e modelo de negócios. Reiteramos nosso compromisso com a perenidade da Companhia e com a geração de valor aos nossos públicos de relacionamento, abrangendo acionistas, investidores, colaboradores, clientes e outros *stakeholders*. Seguimos avançando!

Domingos Figueiredo de Abreu

Presidente do Conselho de Administração

Mensagem do diretor-presidente

G4-1

O ano de 2014 marcou mais um importante passo na estratégia de diferenciação da Cielo em relação ao mercado. Desde que abrimos o capital da Companhia, em 2009, sempre ressaltamos que nosso objetivo era investir continuamente para a sustentabilidade do negócio, priorizando resultado, sem deixar de lado a pavimentação do futuro da Companhia. Nosso crescimento em participação de mercado, portanto, seria consequência desse comprometimento.

Continuamos como líderes em nosso segmento, entregando resultados sólidos e consistentes. Nossa receita operacional líquida aumentou 14,7%, totalizando R\$ 7,7 bilhões, e nosso lucro líquido somou R\$ 3,2 bilhões, superior em 20% ao registrado em 2013. Capturamos R\$ 517,6 bilhões em transações, volume que equivale a aproximadamente 9,9% do PIB nacional (considerando os valores acumulados dos nove primeiros meses), e superamos, mais uma vez, o desafio estatístico de crescer mais do que nós mesmos, em razão da alta base de comparação dos nossos resultados.

No mercado de capitais, o desempenho das ações da Cielo também foi muito positivo, com valorização de 31,5%. O valor de mercado da Companhia atingiu, no último pregão do ano, R\$ 65,5 bilhões, colocando a Cielo entre as dez maiores empresas do Ibovespa em valor de mercado.

Buscamos, ao longo do ano, consolidar uma gestão que integrasse desempenho econômico à *performance* social e ambiental. Mais uma vez, realizamos nosso inventário de gases de efeito estufa (GEE), com base nas diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol. Na esfera social, se-

Em 2014, anunciamos uma série de iniciativas e parcerias visando ao crescimento orgânico da Companhia

guimos apoiando, via recursos próprios e incentivados, diferentes iniciativas para promoção da educação, capacitação profissional de jovens, saúde, cultura e esporte. Também reforçamos o apoio ao Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU), do qual a Companhia se tornou signatária em 2011 e reafirmou sua adesão em 2012, 2013 e 2014.

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, seguimos nos movimentando com o objetivo de agregar ainda mais valor à Cielo e aos negócios de nossa base de mais de 1,6 milhão de pontos de venda ativos. Com diferenciais competitivos como investimento em tecnologia, distribuição – com presença em quase todo o território nacional –, inovação e gente que faz a diferença, comprometida e apaixonada pelo que faz, a Cielo tem superado os desafios que surgiram e que certamente não irão faltar, e segue em busca de novas “avenidas” de crescimento.

Nesse aspecto, anunciamos em 2014 uma série de iniciativas e parcerias que endereçam a complementaridade do nosso negócio, visando ao crescimento orgânico da Companhia, à maior eficiência operacional e à diversificação das nossas fontes de receita, movimentos alinhados ao nosso planejamento estratégico.

Em abril, firmamos memorando de entendimentos com a Cia Brasileira de Soluções e Serviços (CBSS) para participar do capital social da Stelo S.A., empresa que atua como facilitadora para pagamentos *online* e carteira digital, tanto para o mundo físico quanto para o comércio eletrônico. Em junho, a Cielo e a Linx, líder em tecnologia de gestão empresarial para o varejo, anunciaram a assinatura de um memorando de entendimentos para criação de uma *joint venture* – cuja concretização está sujeita à aprovação das autoridades regulatórias aplicáveis – que terá como foco o desenvolvimento e a comercialização de uma solução única e integrada aos pequenos varejistas brasileiros, com automação comercial, *software* de gestão e plataforma de pagamentos eletrônicos.

No mês seguinte, anunciamos uma parceria com a Smiles, que permitirá disponibilizar aos varejistas os serviços de acúmulo, resgate e consulta de milhas do programa de fidelidade Smiles nas máquinas da Cielo. Já em novembro, anunciamos, ao lado do Banco do Brasil, a criação de uma *joint venture* com o objetivo de gerir as transações oriundas das operações de cartões de crédito e débito dentro do Arranjo Ourocard.

Estamos seguros de que esses movimentos permitirão que a Companhia entregue ao mercado o que há de melhor no mundo em nosso segmento – com inovação e tecnologia de ponta, nosso DNA, mas também com o "básico bem-feito", que é garantir a confiabilidade da nossa operação aos nossos clientes, com qualidade, melhores produtos e serviços e melhor suporte ao cliente, atributos que nos permitem entregar resultado aos nossos acionistas e aos públicos com quem nos relacionamos.

Rômulo de Mello Dias

Diretor-Presidente



Destques 2014

8 Números da Cielo

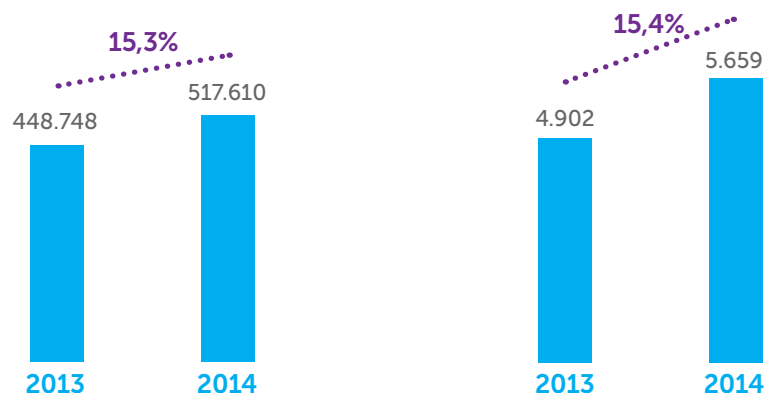
Números da Cielo G4-9

Destaques operacionais G4-9

Cartões de crédito e débito

VOLUME FINANCEIRO DE TRANSAÇÕES
(R\$ MILHÕES)

QUANTIDADE DE TRANSAÇÕES
(MILHÕES)



CARTÕES DE CRÉDITO

	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
Volume financeiro de transações (R\$ milhões)	279.617	312.624	11,8
Quantidade de transações (milhões)	2.284	2.525	10,6

CARTÕES DE DÉBITO

	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
Volume financeiro de transações (R\$ milhões)	169.131	204.986	21,2
Quantidade de transações (milhões)	2.618	3.134	19,7

Destaques financeiros G4-9

PRINCIPAIS INDICADORES

	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
Receita operacional líquida (R\$ milhões)	6.734,2	7.725,6	14,7
Ebitda (R\$ milhões)	3.575,3	3.838,9	7,4
% margem Ebitda	53,10	49,70	(3,4 p.p.)
Lucro líquido Cielo (R\$ milhões)	2.673,6	3.219,8	20,4

Destaques de sustentabilidade G4-9

- 1.999 colaboradores (57% homens e 43% mulheres) em 2014, com mais de 50% da equipe atuando na sede da Companhia, em Barueri (SP)
- Reconhecida pela 14ª vez pela revista Você S/A como uma das Melhores Empresas para Você Trabalhar, sendo 1º lugar no segmento Bancos e Serviços Financeiros, e pela quarta vez consecutiva, pela mesma publicação, como uma das Melhores Empresas para Começar a Carreira. Ainda foi premiada, pela sexta vez consecutiva, no ranking de Melhores em Gestão de Pessoas do Valor Econômico
- A Cielo destinou R\$ 12.753.413,19 para a Universidade Corporativa, um total de R\$ 7.049,98 por colaborador
- Acréscimo de um membro independente no Conselho de Administração (CA), totalizando três conselheiros com esse perfil na composição do CA

EVOLUÇÃO NO QUADRO DE COLABORADORES DA CIELO

	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
Nº de mulheres	673	863	28

PRINCIPAIS INDICADORES AMBIENTAIS

	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
Consumo de água m ³	17.126	16.377	-4,4
Emissões de gases de efeito estufa (escopos 1 e 2) tCO ₂ e	1.671,33	2.361,42	29
Número de máquinas descontinuadas encaminhadas para coprocessamento	171.804	154.833	-11

Destaques do ano

Lançamento do Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA)

- Indicador, baseado nos dados que trafegam pela rede da Cielo, que se tornou referência para o acompanhamento dos resultados do varejo ampliado brasileiro

Estratégia de negócios

- Memorando de entendimentos com a Cia Brasileira de Soluções e Serviços (CBSS) para participar do capital social da Stelo S.A., marcando o ingresso da Companhia no negócio de carteira digital
- Memorando de entendimento para criação de uma *joint venture* entre a Cielo e a Linx, líder em tecnologia de gestão empresarial para o varejo
- Acordo comercial com a Smiles, que permitirá disponibilizar aos varejistas serviços de acúmulo, resgate e consulta de milhas do programa de fidelidade Smiles nas máquinas da Cielo

- Criação de *joint venture* entre Cielo e Banco do Brasil com o objetivo de gerir as transações oriundas das operações de cartões de crédito e débito dentro do Arranjo Ourocard (transações de compras feitas pelos consumidores usando todos os cartões de crédito e débito emitidos pelo Banco do Brasil nas bandeiras Visa, Mastercard, American Express e Elo, entre outros. Não estão incluídos cartões relacionados a negócios pré-pagos, soluções de meios eletrônicos de pagamento fornecidas a entes governamentais e cartões *private label*)

Mercado de capitais

- R\$ 65,5 bilhões de valor de mercado (30/12/2014)
- Passou a integrar, pela segunda vez consecutiva, a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE, da BM&FBovespa), que tem vigência no período de 05/01/2015 a 02/01/2016
- Inclusão no OTCQX ADR 30 Index, que considera as 30 maiores empresas listadas no mercado de balcão (*over-the-counter*) nos Estados Unidos, de acordo com valor de mercado, volume negociado e liquidez

Prêmios e reconhecimentos 2014

Institucional

- Empresa do Ano e 1ª colocada na categoria Serviços do *Anuário Época 360º*, revista *Época Negócios* – terceira vez consecutiva
- 1º lugar na categoria Serviços Especializados do *ranking* Valor 1000, jornal *Valor Econômico* – sétima vez
- 1º lugar na categoria Serviços do *ranking* Maiores e Melhores da *Revista Exame* – premiada pela oitava vez consecutiva
- 1º lugar na categoria Serviços Financeiros no *ranking* As Melhores da Dinheiro, revista *IstoÉ Dinheiro*, pela quarta vez consecutiva
- 2ª colocada entre as Empresas Mais Inovadoras do Brasil no *ranking* da revista *Info Exame*
- 1º lugar na categoria Relações com a Comunidade (Grandes Empresas) do Prêmio Empresas mais Conscientes, elaborado pela revista *IstoÉ Dinheiro*



Marca

- 17ª marca mais valiosa do País no *ranking* BrandZ, da Millward Brown em conjunto com a Wire and Plastic Products (WPP)
- 16ª colocada no *ranking* das Marcas Mais Valiosas do Brasil, elaborado pela revista *IstoÉ Dinheiro* em parceria com a BrandAnalytics/Millward Brown. Entre as 10 marcas que mais se valorizaram em 2013
- Uma das 100 marcas de maior prestígio no Brasil segundo a revista *Época Negócios*

Gestão de pessoas

- Pela sexta vez consecutiva entre As Melhores na Gestão de Pessoas, da revista *Valor Carreira*, elaborada pelo jornal *Valor Econômico*, ocupando o 2º lugar na categoria 1.001 a 2.000 Funcionários
- Pela 14ª vez consecutiva como uma das Melhores Empresas Para Você Trabalhar e 1ª colocada da categoria Bancos e Serviços Financeiros, no *ranking* da revista *Você S/A*
- Escolhida entre as Melhores Empresas para Começar a Carreira no guia da revista *Você S/A*, pela quarta vez consecutiva
- Uma das Melhores Empresas em Cidadania Corporativa, com destaque no pilar Qualidade de Vida, pela Editora Gestão e RH

Os prêmios e reconhecimentos conquistados ao longo de 2014 comprovam a busca pela excelência da Cielo em suas formas de atuar

.....

Relações com investidores

- Melhor empresa no prêmio Time Executivo da América Latina 2014, da revista Institutional Investor
- Entre as 100 melhores no prêmio Agência Destaque Empresas, da Agência Estado
- 2º lugar no *ranking* As 100 Melhores do Brasil segundo o IGC, de governança corporativa, publicado pela revista *América Economia*



Perfil

14 Serviços e produtos Cielo

.....

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. É responsável por credenciar estabelecimentos comerciais para aceitarem pagamentos com cartões, além de transmissão, processamento e liquidação financeira das transações e da captura das principais bandeiras nacionais e internacionais. **G4-3, G4-4**

Com uma estratégia multisserviço, multibandeira e multicanal, está presente nos estabelecimentos comerciais, no *mobile* e no *e-commerce*, com um portfólio de produtos e soluções que agregam valor ao negócio de seus clientes, de pequenos lojistas a grandes varejistas, passando por profissionais liberais e autônomos. O parque de equipamentos está distribuído em mais de 1,6 milhão de pontos de venda ativos.

G4-4, G4-6, G4-8

Sediada em Barueri (SP), a Companhia é uma sociedade anônima de capital aberto. Desde 2009, suas ações são negociadas no Novo Mercado, da Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (BM&FBovespa), segmento de listagem que reúne empresas comprometidas com as melhores práticas de governança corporativa. **G4-5, G4-7**

Presença internacional

Além das operações no Brasil, a Cielo atua no mercado norte-americano desde 2012, quando adquiriu a Merchant e-Solutions (MeS).

G4-6, G4-8, G4-13

Com a inovação em seu DNA, a Cielo tem a missão de ser referência internacional no que faz. É orientada para resultados e focada na excelência para o cliente, oferecendo atendimento de qualidade e logística eficiente

5,659

bilhões de transações foram realizadas por meio das máquinas da Cielo em 2014, crescimento de 15,4% em relação a 2013 **G4-9**



Serviços e produtos Cielo

O valor corporativo da Cielo de encantar o cliente é a premissa que embasa a tomada de decisões e direciona todos os esforços para oferecer aos clientes um portfólio de serviços e produtos que os ajude a vender mais.

A primeira condição é garantir ao cliente segurança, disponibilidade e equipamentos modernos, entregando o que há de mais avançado na indústria de pagamentos eletrônicos. Nesse aspecto, a Cielo acompanha a rotina da operação no detalhe, disponibilizando atendimento, força comercial, logística eficiente e equipe de qualidade.

O foco em inovação vem na sequência. Com uma operação multibandeira, multicanal e multiserviço, investe no desenvolvimento de produtos e serviços e em tecnologia de ponta para estar sempre à frente do mercado, antecipando tendências mundiais em seu segmento e perseguindo sempre a sua missão, que é ser a referência internacional no que faz.

Um exemplo é o Cielo Mobile, voltado aos profissionais liberais, como dentistas, médicos, advogados, fisioterapeutas, taxistas, *personal trainers*, psicólogos, microempreendedores e lojistas, além de vendedores autônomos. Trata-se de uma solução completa e segura para receber pagamentos com cartões de débito e *voucher* (cartão-refeição) pelo celular (*smartphone* ou *tablet*) ou na função crediário, em até 48 vezes, além do crédito à vista ou parcelado em até seis vezes, tudo por meio do leitor de cartão *chip* e senha, o que garante a segurança das transações.

Para o cliente...

...incrementar a receita

- **Recarga de telefones:** a cada recarga de telefone realizada por um consumidor na máquina da Cielo, o lojista recebe uma tarifa de remuneração por transação.
- **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 automaticamente, em tempo real, assim que o cartão estrangeiro é inserido. São mais de cem moedas aceitas.
- **Recargas e pagamentos de faturas SKY:** possibilidade de realizar recargas e pagamentos de faturas da SKY direto na máquina da Cielo. O assinante da SKY pode escolher o plano de recarga na própria máquina. Após a operação, o sinal da SKY é disponibilizado em até 48 horas.

...fortalecer o caixa

- **Antecipação de vendas:** com a solução, é possível adiantar o recebimento dos valores das vendas, o que traz vantagens ao lojista, como a melhoria do fluxo de caixa do estabelecimento. Recentemente, a Cielo passou a disponibilizar a programação automática do recebimento de vendas direto na máquina, facilitando ainda mais o processo.

...fidelizar clientes

- **Cielo Promo:** possibilita a segmentação da campanha de acordo com a necessidade do cliente, além de realizar o gerenciamento automático da promoção, reduzindo os custos operacionais. Assim, permite que o lojista fidelize seus clientes em promoções controladas na própria máquina da Cielo.

- **Cielo Fidelidade:** com mecânica simples e prática, o Programa Cielo Fidelidade foi criado especialmente para os clientes de pequeno e médio portes, permitindo a eles acumular pontos e escolher, no catálogo de prêmios, o que preferirem resgatar, direto no portal do programa.

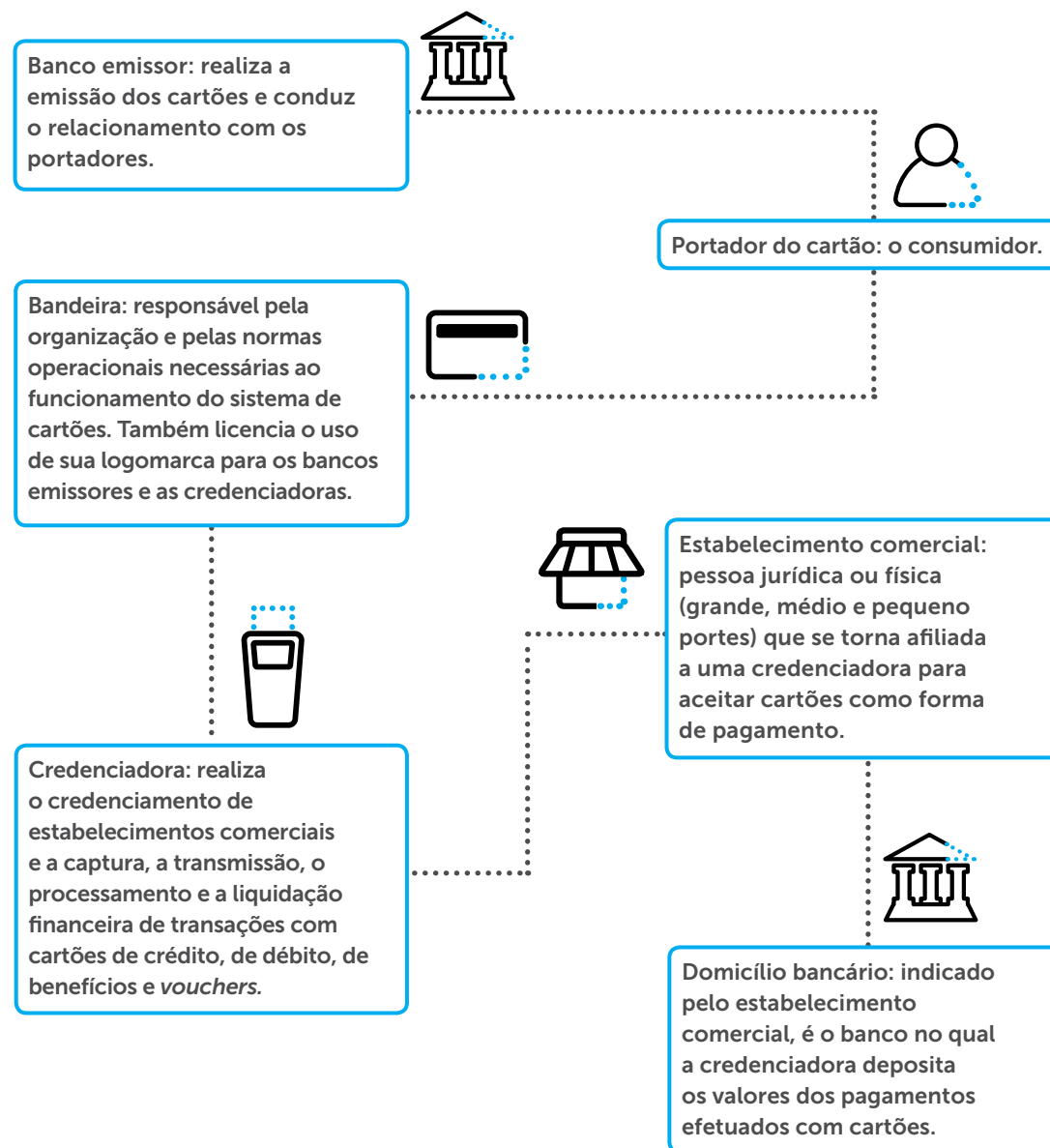
...gerenciar o negócio

- **Extrato de vendas:** permite que o cliente concilie qualquer evento financeiro. No *website* da Cielo estão disponíveis quatro tipos de extrato: vendas realizadas, valores depositados, lançamentos previstos e ajustes. O cliente também pode optar por um extrato personalizado, escolhendo outras informações úteis em sua conciliação, além de antecipar as vendas realizadas no crédito e solicitar material de sinalização e bobina.

...trazer novas tecnologias de pagamento

- **Pagamento com o número do celular:** o consumidor pode realizar as compras com o número do celular ou até pagar compras a distância, nas máquinas da Cielo, seja no ponto de venda ou no *e-commerce*. O pagamento com número do celular tem tecnologia segura e só é liberado após autorização, por meio de senha pessoal. Tanto essa senha como qualquer outra informação não fica armazenada no celular nem na máquina da Cielo.
- **Contactless:** tecnologia de pagamento por aproximação. Além da agilidade, o Contactless é 100% seguro. As informações geradas são únicas para cada venda realizada. Utilizada com sucesso em diversos países, é mais uma inovação que a Cielo traz para o Brasil, dando mais agilidade às vendas de seus clientes.

Os integrantes da cadeia de pagamento eletrônico com cartões



O caminho da transação nos meios eletrônicos de pagamento



1 A venda começa na máquina da Cielo, no *mobile* ou no *e-commerce*.



2 A informação passa por fornecedores de telecomunicação e, em seguida, é transmitida a um *datacenter* parceiro da Cielo.



3 Simultaneamente, a informação passa pelo exclusivo sistema de inteligência, solução de segurança que detecta fraudes, e pelo Centro de Monitoração e Comunicação Cielo.



4 A venda é autorizada na sede da bandeira ou diretamente ao banco emissor, que a autoriza.

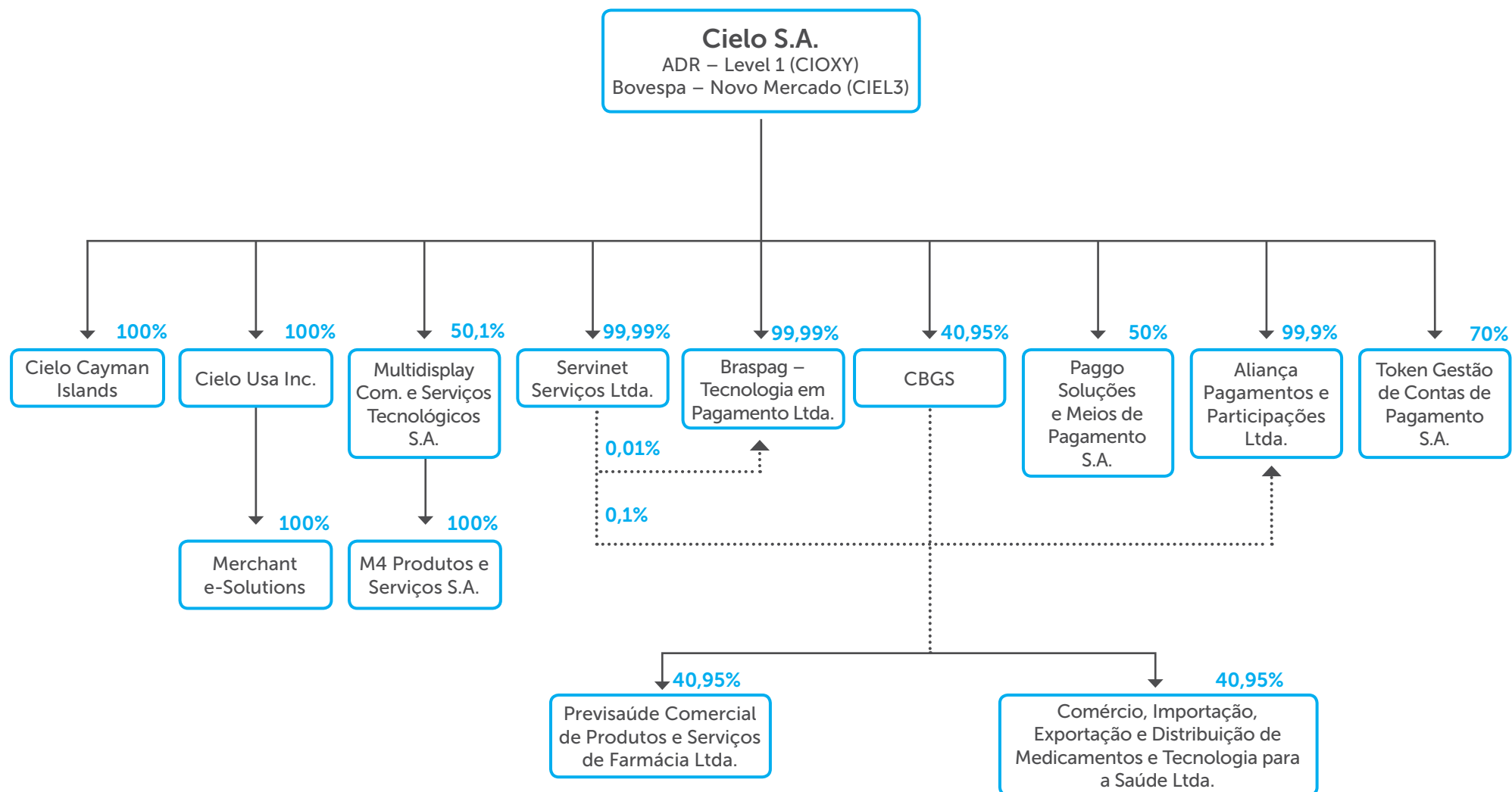


5 Todas essas etapas acontecem em menos de quatro segundos.

6 Após a conclusão do pagamento, o recebimento da venda é programado na agenda financeira do cliente.

7 O extrato *online*, com todas as transações, fica disponível no *site* da Cielo para a conferência do estabelecimento.

Organograma societário



Portfólio multibandeira



Pagamento de impostos em aeroportos

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, inclusive do exterior.



Governança da sustentabilidade

21 Governança corporativa

.....



Para inserir a sustentabilidade em seus processos de decisão, a Cielo adota um modelo de governança que tem, como mais alta instância, o Comitê de Sustentabilidade. Instituído em 2013, reportando-se ao Conselho de Administração e tendo como coordenador um conselheiro independente, o comitê visa contribuir para a inserção de temas associados à sustentabilidade empresarial nas práticas de negócio, assegurando o sucesso no longo prazo.

Também acompanha os indicadores e compromissos sociais, ambientais e econômicos da Cielo, além de avaliar os resultados de projetos socioculturais patrocinados. Embora o Comitê de Sustentabilidade seja a principal instância, o tema permeia a atuação de outros fóruns, como o de Ética e o de Investimentos Sociais, além do Comitê de Ética. O assunto também é discutido pela Diretoria Executiva – formada pelo diretor-presidente e vice-presidentes – e inserido no planejamento das diretorias, fortalecendo a agenda de sustentabilidade da Companhia.

O progresso da inserção desse tema nas práticas de gestão da Companhia permitiu a inclusão em reconhecidos índices de mercado, como o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE, da BM&FBovespa) e o Índice Carbono Eficiente (ICO2, também da BM&FBovespa), carteiras que possuem as ações da Cielo em suas composições. A Cielo também adota os princípios preconizados pelo Pacto Global, pela Global Reporting Initiative (GRI), pelo Carbon Disclosure Project (CDP) e pelo Programa Brasileiro *GHG Protocol*.

O ícone faz referência aos temas materiais para a Cielo

Processo de materialidade

G4-18, G4-19, G4-22, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

A Cielo realizou, em 2014, um processo de construção da matriz de materialidade para identificar os assuntos de maior relevância do ponto de vista da sustentabilidade. O processo foi desenvolvido utilizando as diretrizes da G4, versão mais atualizada da GRI.

Os assuntos foram definidos a partir de análises setoriais e de consultas aos *stakeholders*, que tiveram como objetivo, além de direcionar a estratégia de sustentabilidade da organização, mapear o escopo de aspectos e indicadores para o relatório de sustentabilidade e cumprir os requisitos obrigatórios da GRI G4. Entre os públicos consultados estão fornecedores, investidores, clientes, órgãos governamentais, instituições financeiras e público interno.

Após todas as etapas, de uma lista inicial de 46 temas, foram definidos 11 assuntos prioritários. Os temas foram validados pela alta administração da Cielo, para assegurar a cobertura e gestão a nível estratégico dos assuntos prioritários para a Companhia.

Materialidade

Desenvolvimento, treinamento e educação do público interno

Ética, integridade e práticas anticorrupção

Concorrência

Desafios estratégicos e riscos regulatórios

Segurança da informação

Inovação em soluções de pagamento

Formalização da economia

Desempenho econômico da empresa

Capacidade e disponibilidade operacional

Gestão de impactos ambientais dos equipamentos e consumo de insumos

Governança da sustentabilidade

● Muito alta prioridade
○ Alta prioridade



Governança corporativa

Operar com eficiência e criar valor no longo prazo são metas que permeiam todas as atividades da Cielo. Diante disso, a Companhia busca constantemente adotar as melhores práticas de governança corporativa, visando manter o equilíbrio adequado na alocação de direitos, poderes, obrigações e responsabilidades entre gestores, Conselho de Administração e acionistas.

As ações da Cielo são negociadas no Novo Mercado, da BM&FBovespa, segmento de listagem que conduz as empresas nele reunidas ao mais elevado padrão de governança corporativa. Contudo, o compromisso da Cielo de aperfeiçoar o modelo de governança corporativa faz com que sejam incorporadas práticas que vão além do que o regulamento do Novo Mercado e a legislação societária vigente determinam. Alguns exemplos são:

- no Conselho de Administração, três membros são independentes
- Secretaria de Governança Corporativa, para dar apoio aos órgãos de governança da Companhia e de suas controladas
- autoavaliação do Conselho de Administração, com mecanismos que compreendem abordagem colegiada e individual
- Portal eletrônico de governança corporativa, para restringir a essa ferramenta a troca de informações com os membros do Conselho de Administração
- políticas abrangendo temas como dividendos, divulgação de transações com partes relacionadas e situações envolvendo conflitos de interesses
- Código de Ética

Estrutura de governança G4-34

Na Cielo, a estrutura de governança corporativa se apoia em duas principais instâncias: Conselho de Administração e Diretoria Executiva. Mais alto órgão de governança da Companhia, o primeiro reúne representantes dos acionistas com o intuito de determinar as linhas centrais dos negócios e metas relativas aos temas econômicos, sociais e ambientais, além de decidir sobre questões-chave, em consonância com as competências que lhe são atribuídas pelo Estatuto Social.

Eleito pela Assembleia Geral de Acionistas para mandatos de dois anos (com a possibilidade de reeleição), o Conselho de Administração é composto de 11 conselheiros, sendo que nenhum deles acumula funções na Diretoria Executiva. Do total de membros, três são conselheiros independentes e um é mulher.

Para dar suporte ao Conselho de Administração, a Companhia conta com comitês técnicos e consultivos não permanentes, que têm por finalidade dar mais eficiência à atuação dos órgãos de administração, maximizando o valor da Companhia e garantindo retorno aos acionistas. O Conselho de Administração cria e instala esses comitês quando necessário, sendo o de Auditoria o único com atuação permanente. Hoje, a Cielo possui os seguintes órgãos de assessoramento do Conselho de Administração: Comitê de Auditoria, Comitê de Finanças, Comitê de Governança Corporativa, Comitê de Pessoas e Comitê de Sustentabilidade.

A composição, o funcionamento, os requisitos e os impedimentos para nomeação dos membros dos comitês são definidos nos regimentos internos, documentos aprovados pelo Conselho de Administração. Todos os órgãos possuem, em sua composição, no mínimo um conselheiro independente. Saiba mais sobre a atuação dos comitês no *website* (www.cielo.com.br/ri).

A Secretaria de Governança é responsável por dar apoio ao Conselho de Administração no exercício de suas funções. Criada em 2014, busca zelar pelo cumprimento das normas e dos procedimentos de governança dentro dos princípios da ética e da sustentabilidade.

Diretoria Executiva

Responsável pela gestão e administração das atividades da Cielo. À frente da execução dos negócios da Companhia, cumpre a orientação estratégica determinada pelo Conselho de Administração. Os executivos são escolhidos pelo Conselho de Administração para mandatos de dois anos, sendo permitida a reeleição. Atualmente, a Diretoria possui sete membros estatutários, entre eles o diretor-presidente (CEO) e o diretor de Finanças e Relações com Investidores (CFO/DRI). A Diretoria Executiva da Companhia é composta, ainda, de um diretor-vice-presidente não estatutário.

Para assessorar a Diretoria Executiva, a Cielo conta com um Comitê de Risco Emissor e sete fóruns: de Divulgação, de Ética, de Gastos, de Gestão da Continuidade do Negócio, de Investimentos Sociais, de Preços e de Projetos. Compostos de executivos da Companhia, esses fóruns possuem caráter não estatutário.

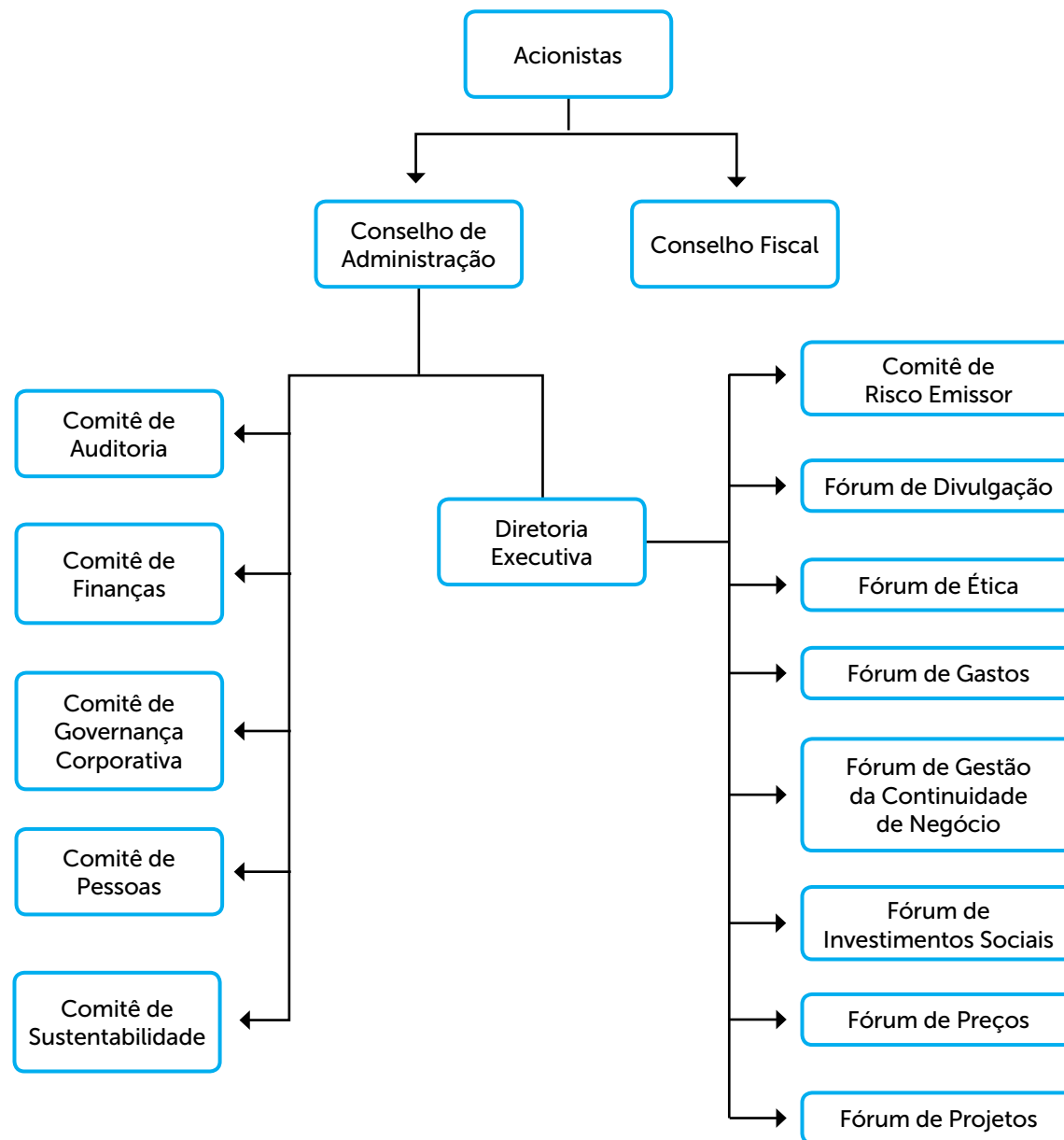
Estrutura acionária

A composição acionária da Cielo é diversificada, incluindo grupo constituído pelos conglomerados financeiros do Banco do Brasil e do Bradesco. Juntos, detêm 57,30% do capital da Companhia. Parte das demais ações (42,35%) está no mercado, distribuída entre minoritários e negociada na BM&FBovespa. O restante (0,35%) está em tesouraria.

Conselho Fiscal

O Estatuto Social da Companhia prevê, ainda, a possibilidade de instalação de um Conselho Fiscal, órgão de funcionamento não permanente, com atribuições e poderes estabelecidos por lei. Tanto a Assembleia Geral quanto os acionistas podem solicitar a instalação do Conselho Fiscal, a partir das condições previstas por lei. O Conselho Fiscal vigente foi instalado em 31 de março de 2014 e é composto de cinco conselheiros, sendo dois independentes.

Organograma



Listagem em bolsa

Do setor de meios eletrônicos de pagamento no Brasil, a Cielo é, desde o segundo semestre de 2012, a única companhia de capital aberto. Negocia suas ações no Novo Mercado, da BM&FBovespa, segmento de listagem que é referência em termos de boas práticas de governança corporativa para companhias abertas. Ao aderir a esse ambiente, a Cielo assume compromissos de governança corporativa, de forma voluntária, que vão além das exigências da legislação atual.

Isso implica, por exemplo, zelo pela conduta ética e sustentável, pois as regras estabelecem que as informações sejam prestadas para facilitar o acompanhamento e a fiscalização dos atos da administração e dos controladores da companhia. O regulamento do Novo Mercado também busca fomentar a adoção de regras societárias que melhor equilibrem os direitos de todos os acionistas, independentemente da condição de controlador ou investidor.

No encerramento de 2014, o valor de mercado da Cielo em bolsa atingiu R\$ 65,5 bilhões. Tal montante fez com que a Companhia estivesse entre as dez empresas de maior valor de mercado do Ibovespa, índice no qual seus papéis figuram. As ações da Cielo também compõem a carteira teórica dos seguintes índices da bolsa paulista:

- Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC)
- Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (Itag)
- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE, da BM&FBovespa)
- 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)

No mercado norte-americano, a Cielo negocia, desde junho de 2011, American Depositary Receipts (ADRs) no OTC Markets, mercado de balcão com sede em Nova York. Tais papéis são transacionados no OTCQX, segmento de listagem que reúne empresas que se destacam pela qualidade dos negócios operacionais, pela excelência na divulgação e pela listagem em qualificadas bolsas de valores estrangeiras.

Em 2014, a Cielo foi incluída no índice OTCQX ADR 30 Index, que considera as 30 maiores empresas listadas no mercado de balcão (*over-the-counter*) nos Estados Unidos, de acordo com valor de mercado, volume negociado e liquidez.

Permanência no ISE

Em novembro, as ações da Cielo novamente foram incluídas na carteira teórica do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE, da BM&FBovespa). A carteira reúne 51 ações, de 40 companhias listadas, com vigência de 05/01/2015 a 02/01/2016.

O índice é uma ferramenta de avaliação de desempenho entre as companhias de capital aberto sob o aspecto da sustentabilidade corporativa, baseada em eficiência econômica, equilíbrio ambiental, justiça social e governança corporativa.



Ética e integridade

Um dos valores que norteiam a atuação da Cielo – ética em todas as relações – deixa claro que os princípios de transparência e ética são as premissas que conduzem e permeiam as atividades cotidianas da Companhia.

Para disseminar as diretrizes relacionadas ao tema, a Companhia possui, desde 2009, o Código de Ética. É nesse documento que estão reunidas as orientações e os posicionamentos da Cielo no que se refere a temas como assédio, discriminação e preconceito; combate à pornografia infantil; conflito de interesses; contribuições a partidos políticos; corrupção e formação de cartel; lavagem de dinheiro; presentes, favores e serviços; preservação da informação; trabalho escravo; trabalho infantil; exploração sexual de menores; meio ambiente; respeito à associação sindical e negociação coletiva; e uso de recursos da empresa.

Para evitar casos que configurem conflitos de interesse, 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 de maneira efetiva.

O código também especifica a conduta desejada dos colaboradores nas relações com diferentes públicos: associações de classe; bancos emissores; clientes; colaboradores; comunidade e sociedade; concorrentes; fornecedores; governo; imprensa; investidores; e clientes e portadores de cartão. Os colaboradores que ingressam na Companhia tomam conhecimento desse código e devem a ele aderir, por meio da assinatura de um termo.

Para dar aderência às recomendações e orientações do Código, a Cielo conta com o Fórum de Ética, cujas atribuições principais são assessorar a Diretoria Executiva na promoção de legitimação, respeito, cumprimento e aprimoramento do Código de Ética da Companhia.

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. **G4-SO6**

Desde 2012, a Cielo conta com um Código de Ética e Conduta lançado especificamente para seus fornecedores (*leia mais em Fornecedores*).

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. Assim, quem observar quaisquer desvios ao código, praticados por qualquer pessoa, deverá relatar o fato ao Canal Confidencial (www.canalconfidencial.com.br/cielo ou 0800.775.0808), podendo ou não se identificar.

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 Fórum de Ética, a Diretoria Executiva e, em situações específicas, também o Comitê de Auditoria e o Conselho de Administração. Mensalmente, o Comitê de Auditoria recebe um resumo dos relatos.

Políticas G4-DMA

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. O conjunto de políticas aborda os seguintes temas:

- Anticorrupção
- Compras
- Comunicação
- Divulgação
- Dividendos
- Financeira
- Gestão corporativa
- Gestão de recursos humanos
- Gestão de riscos corporativos
- Negociação de valores mobiliários
- Produtos e serviços
- Relacionamento com cliente
- Responsabilidade corporativa
- Relacionamento com partes interessadas
- Segurança da informação
- Sustentabilidade
- Tecnologia da informação
- Transações com partes relacionadas e demais situações envolvendo conflitos de interesses

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

Casos em 2014

Ao longo do ano, a Cielo recebeu 32 denúncias de não conformidade ao Código de Ética. Dessas, 14 foram classificadas como procedentes. As medidas aplicadas a cada uma delas incluíram: descredenciamento de clientes que vinham atuando como subadquirentes; orientação sobre oferta irregular de serviços de credenciamento feitas em nome da Cielo; desligamento de funcionário com histórico de assédio moral; orientação ao fornecedor sobre o tratamento de uma situação de suposto assédio moral de seus funcionários; e tratamento de potencial situação de favoritismo no processo de meritocracia na empresa. A apuração de todos os 32 relatos recebidos pelo Canal Confidencial foi coordenada pela Auditoria Interna.

Por meio do Código de Ética, a Cielo busca garantir as melhores práticas corporativas no relacionamento com seus diversos públicos de interesse

Gestão de riscos G4-FS2, G4-DMA

Todos os riscos aos quais a Cielo está exposta, nas várias dimensões de seus negócios, são gerenciados pela área de Controles Internos. Cabe a essa divisão apoiar as áreas operacionais na identificação, avaliação, mitigação e monitoramento dos riscos inerentes às atividades da Companhia. Em linha com as boas práticas de governança corporativa que adota, o modelo de gestão 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.

Já a área de Segurança da Informação é responsável por mapear e classificar as informações que circulam na Cielo, treinando adequadamente os colaboradores para mitigar os riscos de vazamento. As análises de fornecedores e de novos clientes podem barrar a homologação de terceiros ou a afiliação de clientes.

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

O grande desafio, nesse contexto, 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*.

Riscos socioambientais G4-FS2

Em 2014, pela primeira vez, a Cielo mapeou os riscos de impactos das mudanças climáticas para o setor de meios eletrônicos de pagamentos. Entre os critérios avaliados estão o potencial impacto para o negócio e a probabilidade de ocorrência de mudanças climáticas, com base em dados do Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC): risco de diminuição de renda dos países entre 0,2% e 2,0% a cada aumento de 2°C na temperatura global; e risco de desaceleração da economia e consequente agravamento da pobreza.

A área de Planejamento Estratégico, sob orientação do Comitê de Sustentabilidade, foi responsável pelo mapeamento de riscos de impactos de mudanças climáticas e por propor sistemas de acompanhamento para os próximos anos.

Mudanças climáticas

Potencial impacto para o negócio e a probabilidade de ocorrência de mudanças climáticas estão entre os critérios de riscos socioambientais avaliados pela Cielo.



Estratégia do negócio

Para manter a liderança no segmento de pagamentos eletrônicos, a Cielo estabelece sua estratégia de negócios com base em três princípios: inovação com resultados, excelência na execução e encantamento dos clientes. O planejamento estratégico visa posicionar a Companhia como uma empresa de produtos e serviços que oferece soluções focadas em gestão de produtividade, conveniência, segurança, pagamento, financiamento e aumento de receita aos clientes.

Esse objetivo ficou claro com os movimentos que a Cielo fez em 2014, ano em que anunciou uma série de iniciativas e parcerias voltadas a complementaridade dos negócios, crescimento orgânico, maior eficiência operacional e diversificação das fontes de receita:

- memorando de entendimentos com a Cia Brasileira de Soluções e Serviços (CBSS) para participar do capital social da Stelo S.A., empresa que atua como facilitadora para pagamentos *online* e carteira digital, tanto para o mundo físico quanto para o comércio eletrônico, marcando o ingresso da Cielo no negócio de carteira digital
- parceria com a Smiles, permitindo disponibilizar aos varejistas, por meio de suas máquinas, serviços de acúmulo, resgate e consulta de milhas do programa de fidelidade Smiles direto na máquina da Cielo
- memorando de entendimentos para criação de *joint venture* com a Linx, líder em tecnologia de gestão empresarial para o varejo, que terá como foco o desenvolvimento e a comercialização de uma solução única e integrada aos pequenos varejistas brasileiros, com automação comercial, *software* de gestão e plataforma de pagamentos eletrônicos, trazendo ao Brasil o conceito de Integrated Point of Sale (Ipos). Essa negociação está sujeita à aprovação das autoridades regulatórias aplicáveis

Além desses movimentos, segue em execução a adaptação de plataforma e transferência de *know-how* da norte-americana Merchant e-Solutions (MeS), adquirida no final de 2012. O objetivo é utilizar a plataforma tecnológica de alto desempenho da MeS para automatizar processos e dar flexibilidade ao desenvolvimento de novos produtos e soluções, o que agregará mais valor aos negócios de clientes e parceiros da Cielo no Brasil.

Compromisso com a geração de valor

Todas as decisões tomadas na Cielo são pautadas pela governança em nível de excelência, que garante a conduta ética em todas as relações e prioriza a sustentabilidade do negócio e dos recursos naturais. Seus colaboradores são incentivados a ter atitude de dono, que se manifesta pela preocupação em garantir o melhor uso dos recursos organizacionais e pela atitude protagonista no dia a dia.

O plano estratégico reúne as diretrizes dos negócios, que podem ser definidas como um profundo compromisso para a geração de valor para os acionistas, a sociedade e os colaboradores. Tal planejamento determina as metas anuais da Companhia – desdobradas até o nível individual, englobando todos os colaboradores – e é elaborado pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração a partir de estudos e análises do comportamento da economia e do segmento de pagamentos eletrônicos no Brasil e em outros países.

Entregar o que há de melhor no segmento de pagamentos eletrônicos é o que seguirá norteando a estratégia da Companhia nos próximos anos, sempre com inovação e tecnologia de ponta no desenvolvimento de novos produtos e serviços.

Vantagens competitivas

Essenciais para a execução da estratégia de negócio, as vantagens competitivas da Cielo estão descritas a seguir.

- **Capilaridade** – presente em quase todo o território nacional, com mais de 1,6 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.
- **Portfólio** – multibandeira, multicanal e multisserviço.
- **Segurança** – exclusivo sistema de inteligência artificial com 100% das transações monitoradas e detecção de fraudes de forma rápida e preventiva.

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.
- **Valor de mercado:** R\$ 65,5 bilhões no último dia de operações da BM&FBovespa (30/12/2014), refletindo a solidez dos fundamentos financeiros e dos resultados da Cielo.
- **Infraestrutura:** plataforma de alta tecnologia, com níveis elevados de segurança.

Índice Cielo do Varejo Ampliado

.....

A Cielo passou a oferecer, em 2014, inteligência de mercado ao lançar, em fevereiro, sua estratégia de *big data* com o Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA). O indicador acompanha mensalmente a evolução do varejo de acordo com a receita de vendas, com base em um grupo de mais de 20 setores mapeados pela Cielo, de pequenos lojistas a grandes varejistas. Os dados que compõem o ICVA são capturados, de forma agregada, da base dos pontos de venda ativos credenciados à Cielo em todo o Brasil, tanto nas lojas físicas como nos canais *mobile* e *e-commerce*.

Segurança da informação





Tecnologia é a essência da Cielo. É por meio dela que a Companhia garante a eficiência da operação – autorizando uma transação em poucos segundos e sem falhas – e a satisfação dos estabelecimentos comerciais credenciados, que têm o pagamento garantido, e também dos usuários dos meios eletrônicos, que podem efetuar as compras de forma rápida, simples e segura. A sólida estrutura tecnológica da Cielo garantiu que a disponibilidade da autorização de pagamentos fosse superior a 99,99% ao longo do ano, alcançando 100% nas principais datas do varejo.

Esse arcabouço tecnológico também é responsável 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 geram ganhos para o negócio e para o meio ambiente. Com máquinas modernas, o número de visitas ao cliente para substituição das máquinas diminuiu. Com isso, os impactos ambientais decorrentes da logística utilizada nesses serviços também são reduzidos. Há, por exemplo, um consumo menor de energia e de emissão de gases poluentes, o que também se reflete em menores custos para a Cielo.

Em 2014, os investimentos em tecnologia seguiram três diretrizes:

- **melhor atendimento ao cliente**, o que inclui, por exemplo, entregar a máquina em menos tempo ou aumentar a eficiência do processo logístico
- **melhorar a eficiência em TI**, abrangendo a troca de equipamentos por modelos mais novos, que consomem menos espaço e energia
- **atualização contínua do parque de terminais**, que, como já mencionado, permite oferecer melhor atendimento ao cliente, já que há uma diminuição na necessidade de substituição das máquinas

100%

das transações são monitoradas pela Cielo por meio de um sistema tecnológico que identifica possíveis alterações de comportamento e ocorrência de fraude

Monitoramento das transações G4-DMA

A Cielo conta com a Política de Segurança da Informação, elaborada com o objetivo de estabelecer diretrizes que permitam à Companhia salvaguardar os 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.

Essa gestão da segurança é baseada no atual plano diretor de segurança da informação da Cielo, 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).

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 Security Information Event Management (Siem) e a Data Loss Prevention (DLP), para evitar fugas de informação e fraudes internas.

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

O tema segurança da informação também é trabalhado com os públicos da Cielo, tanto por meio de treinamento *e-learning* como por informações frequentemente divulgadas pelos veículos de comunicação interna.

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 prestadores de serviços de *call centers*, que são terceirizados, a Companhia realiza capacitações em parceria com as empresas prestadoras de serviço.

Prevenção à lavagem de dinheiro G4-SO3, G4-DMA

Todos os colaboradores, anualmente, devem participar, obrigatoriamente, de treinamento via *e-learning* no tema prevenção à lavagem de dinheiro, com monitoramento da área de gestão de pessoas. Já a totalidade de clientes é avaliada, mensalmente, com metodologia específica, para assegurar a adesão à Lei de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro (Lei 12.683).

Tal metodologia inclui 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 a conclusão dessas ações, são processadas as indicações desses clientes ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf).


Lei Anticorrupção

Desde agosto de 2013, com a publicação da Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846), a Cielo tem elaborado e adotado ações relacionadas com as melhores práticas para mitigar os riscos inerentes ao tema.

Entre elas estão:

- formalização da política anticorrupção devidamente alinhada com a lei
- assinatura do termo de aderência à política pelos colaboradores da Cielo, das controladas e das coligadas
- treinamento via *e-learning* para colaboradores da Cielo e disponibilização do conteúdo para controladas e coligadas
- comunicação aos fornecedores sobre a política de anticorrupção da Cielo, com assinatura de termo de aderência

Os empregados da Cielo, incluindo estagiários, são treinados, via *e-learning*, sobre o tema anticorrupção. Seguindo as melhores práticas de mercado, anualmente 100% dos colaboradores passam por recertificação. Esse curso também tem caráter obrigatório para os colaboradores da Cielo, bem como o treinamento de prevenção à lavagem de dinheiro. G4-SO4



Quem faz a Cielo

45 Outros públicos de relacionamento

Na Cielo, o investimento no capital humano está entre as principais premissas dos valores corporativos. A companhia busca formar um quadro de colaboradores com atitude, espírito de equipe e paixão em tudo que fazem, por meio das melhores práticas de recursos humanos (RH), oferecendo um clima organizacional engajador e com uma comunicação interna eficiente.

Para materializar o valor colaboradores com atitude, espírito de equipe e paixão em tudo o que fazem, a Cielo se compromete, por meio de uma proposta de valor para os colaboradores, a oferecer, a cada um deles, a oportunidade de ter um vínculo emocional com o trabalho e a organização. Isso faz com que o investimento no desenvolvimento individual e no engajamento das equipes seja pauta estratégica, priorizada na agenda da liderança e no orçamento da organização.

O vínculo emocional que os colaboradores têm com a Companhia – que, além de refletido no dia a dia, é mensurado em pesquisas periódicas – é considerado, pela Cielo, como patrimônio e diferencial de mercado. É esse vínculo que tem impulsionado e garantido o crescimento e o sucesso da empresa ao longo dos anos.

A estratégia de RH oferece um papel protagonista para toda a liderança da organização, do coordenador até o presidente. A premissa é de que todos assumam a responsabilidade de incorporar e disseminar os valores organizacionais, fomentando uma cultura de alta *performance* e aderência a tais valores. O líder deve ser capaz de inspirar os colaboradores, estimulando-os a identificar e aproveitar as oportunidades de negócio, comportamento fundamental para o sucesso da empresa em um mercado extremamente desafiador.

Colaboradores com atitude, espírito de equipe e paixão em tudo o que fazem é o valor que orienta a gestão de pessoas na Cielo

.....

Essa visão faz com que a Cielo busque constantemente fortalecer em sua cultura o conhecimento, a meritocracia, o fomento de oportunidades para os colaboradores, a transparência e a liberdade para que todos possam expressar suas opiniões e contribuir para o aprimoramento constante da organização. Tal atitude é estimulada pelos programas de reconhecimento e incorporada em todos os níveis da organização.

O modelo de governança da Cielo define que as questões estratégicas referentes à gestão de pessoas da organização sejam discutidas na Diretoria Executiva. Dependendo do tema, também pelo Comitê de Pessoas e pelo próprio Conselho de Administração. A responsabilidade por definir e implantar a estratégia de gestão de recursos humanos cabe ao vice-presidente executivo de Desenvolvimento Organizacional.

Entre as melhores em gestão de pessoas

Em 2014, a Cielo foi reconhecida pela 14ª vez pela revista *Você S/A* como uma das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar no Brasil e a Melhor Empresa para Você Trabalhar na categoria Bancos e Serviços Financeiros. Pela quarta vez consecutiva, pela mesma publicação, como uma das Melhores Empresas para Começar a Carreira. Ainda ocupou o 2º lugar no *ranking* As Melhores em Gestão de Pessoas, na categoria 1.001 a 2.000 funcionários, publicado pelo jornal *Valor Econômico* (Valor Carreira).

Estratégia de recursos humanos G4-DMA

Na Cielo, a estratégia de RH é olhada em dimensões interdependentes e sinérgicas, denominadas **propostas de valor** – uma direcionada à geração de valor para o acionista e outra para o colaborador. A primeira defende a tese de que a gestão ótima dos recursos humanos da organização contribui para a sustentabilidade do negócio. Gestão de capital intelectual da organização e fomento de uma cultura de alta *performance* estão entre os pilares dessa proposta.

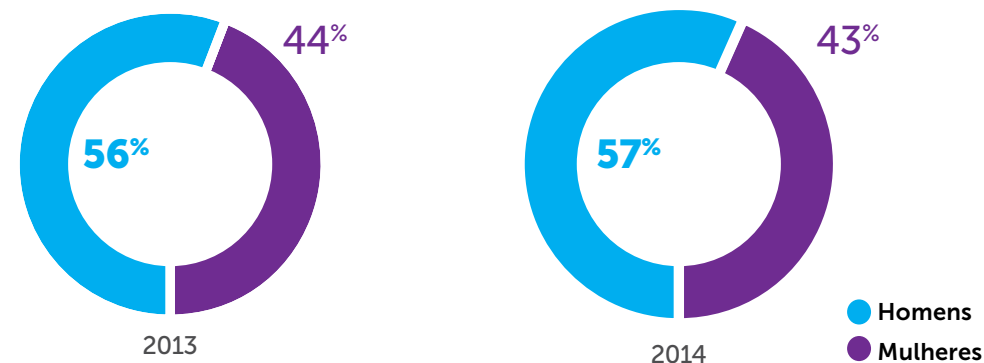
A proposta de valor para colaboradores propõe que todos na Cielo terão oportunidade de fazer o que gostam, elemento fundamental para viabilizar um vínculo emocional com a Cielo e um alto nível de engajamento. A proposta estabelece a meritocracia como princípio fundamental das práticas de gestão de recursos humanos e elege cinco pilares para materializá-la (*conforme a figura*).



Perfil da equipe G4-10

A Cielo encerrou 2014 com 1.999 colaboradores (57% homens e 43% mulheres), com mais de 50% da equipe atuando na sede da Companhia, em Barueri (SP). Todos cumprem jornada integral, com contrato de trabalho por tempo indeterminado. Atualmente, 99,65% dos colaboradores são abrangidos pelo acordo de negociação coletiva. O 0,35% restante de colaboradores não cobertos pelo acordo é de estatutários (administradores). Do total de funcionários, 97% possuem formação superior, dos quais 45% são pós-graduados. G4-11

Total de colaboradores por gênero



NÚMERO DE COLABORADORES POR NÍVEL FUNCIONAL¹

	2013		2014	
	HOMEM	MULHER	HOMEM	MULHER
Administradores	7	0	7	0
Diretoria	21	5	25	5
Gerência	107	64	113	78
Administrativo	233	288	246	302
Operacional	210	178	330	306
Supervisão	62	58	79	64
Técnicos	212	80	336	108
TOTAL		1.525		1.999

¹Estagiários e terceiros não foram considerados neste indicador em decorrência de ausência de vínculo empregatício.

NÚMERO DE COLABORADORES POR REGIÃO

	2013		2014	
	HOMEM	MULHER	HOMEM	MULHER
Centro-Oeste	29	14	48	19
Nordeste	29	26	42	50
Norte	13	9	21	19
Sudeste	734	597	962	731
Sul	47	27	63	44
TOTAL		1.525		1.999

Clima organizacional

Para a Cielo, a estratégia mais eficaz para manter os níveis de engajamento e retenção de talentos é oferecer a oportunidade para cada colaborador gostar do que faz.

Para 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, a Cielo realiza a pesquisa anual de clima organizacional, intitulada como Fale o que Pensa.



Em 2014, a pesquisa apontou duas questões a serem trabalhadas pela Cielo: burocracia nos processos e excesso e falta de eficiência em reuniões. Para tratar do primeiro tema, a Companhia lançou o Simplificação, programa que visa simplificar e melhorar os processos da organização, buscando maior eficiência operacional. O início do projeto se deu na área comercial, mas ao longo do ano foi estendido para as áreas de Tecnologia da Informação (TI) e Operações. A iniciativa já trouxe resultados como automatização de formulários, melhoria de processos e novas informações gerenciais,

que contribuíram para a redução de 16,5 horas/mês por pessoa (média da área comercial e vice-presidências Varejo e Grandes Contas) com processos internos. A fim de avançar ainda mais em melhorias que gerem ganhos de produtividade, a Cielo continuará trabalhando nesse tema durante 2015.

A Companhia também lançou a "Campanha direto ao ponto", que tem como objetivo tornar as reuniões mais eficientes e curtas. Em relação aos aspectos positivos destacados pela pesquisa, incluem-se: a melhoria relacionada às questões de qualidade de vida obtidas por meio do programa De Bem com a Vida e o vínculo emocional e orgulho de trabalhar na Cielo, que alcançou favorabilidade altíssima, passando de 90% de aprovação. Os colaboradores, na pesquisa, afirmaram ter orgulho de trabalhar na Cielo e que a indicariam como local de trabalho para amigo ou parente. Também percebem a existência de meritocracia, além de confiarem na liderança da empresa.

Meritocracia G4-DMA

Nos últimos anos, a Cielo vem investindo na disseminação de uma cultura meritocrática na Companhia. Foram criados processos para avaliar anualmente todos os colaboradores e identificar aqueles que se destacam, tanto em desempenho como na maturidade dos comportamentos esperados.

PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBERAM ANÁLISE DE DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA (%)¹ G4-LA11

	2012		2013		2014	
	H	M	H	M	H	M
Número de colaboradores elegíveis submetidos à análise de desempenho e desenvolvimento de carreira (igual ao G4-10)	709	567	794	622	1.010	754
% POR GÊNERO	55,56%	44,44%	56,07%	43,93%	57,26%	42,74%
% TOTAL	100%		100%		100%	

¹O processo de avaliação de desempenho tem como público elegível todos níveis da organização (do assistente ao vice-presidente), para colaboradores que foram admitidos até 30/09 do ano da avaliação. Para os colaboradores admitidos entre 1º/10 e 31/12, uma nota-padrão é definida de acordo com o programa de participação nos resultados (PPR), firmado com o sindicato. Apenas funcionários ativos (não-afastados) são elegíveis. Aprendizes, estagiários, temporários e prestadores de serviço não são elegíveis ao processo.

Plano de previdência G4-EC3

Em 2014, foram destinados R\$ 10.188.510,27 (um total de R\$ 5.096,80 por funcionário participante) para benefícios de previdência privada aos colaboradores. O plano de pensão oferecido é de contribuição definida e as regras de cálculo funcionam da seguinte forma:

- **Empregado:** para funcionários com salário de até R\$ 2.700,00, a contribuição é de 2,0%, e para os que recebem um salário superior a esse valor, é de até 7,8%
- **Empregador (contrapartida da Cielo):** profissionais com idade até 40 anos, a contrapartida é de 1,0. Entre 41 e 50 anos, 1,5 e, a partir de 51 anos, 2,0

A participação no plano de pensão é voluntária e, atualmente, mais de 70% dos colaboradores participam. Não há diferenciação entre as unidades da organização.

Pacote de benefícios

- **Seguro-saúde** – colaboradores, estagiários e estatutários e seus dependentes [cônjuge, filhos de até 24 anos e companheiro(a), inclusive do mesmo sexo]
- **Plano odontológico** – colaboradores e seus dependentes, com subsídio de 50% da Cielo
- **Check-up** – colaboradores a partir dos 45 anos de idade ou do nível gerencial. A Cielo subsidia 100% do valor e a periodicidade é anual
- **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 e ônibus fretado (custo de R\$ 50/mês), ou 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)
- **Atendimento ambulatorial** na sede por equipe multidisciplinar (médico, enfermeira, psicóloga e nutricionista)
- **Assistência-funeral** familiar
- **Auxílio-creche** – para filhos de até 16 meses

Ações de desenvolvimento G4-DMA

Um dos pilares da proposta de valor ao colaborador Cielo é propiciar oportunidades para o desenvolvimento contínuo e fortalecer carreiras. Por meio da Universidade Corporativa, a companhia proporciona as modalidades educacionais descritas a seguir.

- Programas corporativos: definidos a partir das necessidades apontadas no planejamento estratégico e no processo de avaliação de desempenho (100% patrocinados)
- Programas específicos: por meio de cursos presenciais que promovem atualização técnica específica e que contribuem para o desenvolvimento de conhecimentos e de habilidades
- Educação formal e continuada: cursos de graduação, pós-graduação, MBA, mestrado, especialização ou extensão e idiomas
- Educação a distância: cursos corporativos e específicos que compõem a trilha de desenvolvimento de cada colaborador

Em 2014, a Universidade Corporativa Cielo teve como destaque a capacitação da liderança por meio da continuidade do programa Grow, que contempla mais de 80 horas de treinamento presencial, e do programa How To, que trabalha as diferentes ferramentas e práticas de gestão da Companhia. Outras realizações foram os programas destinados para formação da força comercial e capacitação técnica das áreas de TI.

Já as ações de educação foram voltadas para assuntos como: anticorrupção, Código de Ética e segurança da informação, tendo em vista que todos os colaboradores devem obter uma certificação anual referente à esses temas.

A Universidade Corporativa investiu R\$ 12.753.413,19, um total de R\$ 7.049,98 por colaborador, em diversas categorias de treinamento, sendo R\$ 8.024.620,00 para os corporativos (presenciais ou a distância), R\$ 1.659.858,00 destinados ao subsídio à educação formal e continuada e R\$ 1.673.167,40, às capacitações específicas via plano de desenvolvimento individual (PDI), além dos cursos em geral, solicitados pelos colaboradores para autodesenvolvimento. O restante trata-se de treinamentos de outras áreas da companhia, que não são geridos pela Universidade Corporativa.

A Cielo também oferece programas como apoio financeiro (educação formal e continuada); planejamento pré-aposentadoria (previdência privada); serviços de colocação no mercado de trabalho; e assistência (treinamento ou aconselhamento) na transição para uma vida sem trabalho (programas Comtato e Escuta Terapêutica). Em 2014, foram 6.196 benefícios concedidos e bolsas de 100%. Cada funcionário pode participar de mais de um curso. **G4-LA10**

Seis escolas de negócio compõem a Universidade Corporativa

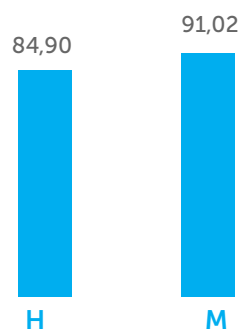
- Visão de Negócios
- Excelência na Gestão
- Formação da Liderança
- Inovação
- Foco no Cliente
- Excelência da Operação

Treinamentos em 2014 G4-LA9

A Cielo investe em diversas modalidades de treinamento, com o objetivo de garantir as melhores práticas de gestão de pessoas no ambiente de trabalho. Somente em 2014, foram destinados R\$ 7.049,98, por colaborador – para um total de 1.809 colaboradores.

Média de horas de treinamento de colaboradores em 2014

por gênero



MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO CATEGORIA FUNCIONAL/POR COLABORADOR

	2014 – HORAS
Administradores	13
Diretoria	43
Gerência	76
Administrativo	106
Operacionais	51
Supervisão	203
Técnicos	81
MÉDIA TOTAL	86

Programa Jovens do Futuro

O Programa Jovens do Futuro tem como objetivo, além da oportunidade de trabalho, a preparação e formação de jovens para o desenvolvimento de futuros profissionais da Cielo. Para isso, o Jovens do Futuro conta com uma proposta chamada de "trilha de desenvolvimento", que é dividida em três fases: Aprendiz, Estágio e Efetivação. A primeira fase, com duração de 15 meses, é elegível para jovens entre 14 e 24 anos que estejam cursando o ensino fundamental ou médio. Para avançar para a próxima etapa, o aprendiz deve estar cursando o primeiro ano da graduação e ter uma avaliação de desempenho exemplar. O estágio tem duração máxima de 24 meses. Por fim, a última etapa, a efetivação, é reservada ao jovem com desempenho destacado como estagiário, de acordo com a disponibilidade de vagas na área de interesse.

OUTROS PROGRAMAS G4-LA10

	VALOR INVESTIDO (R\$)	BOLSAS E/OU BENEFÍCIOS CONCEDIDOS
Cursos internos	11.093.554,42	2322
Apoio financeiro (educação formal e continuada)	2.112.589,66	332
Previdência privada ¹	10.188.510,27	1432
Serviços de colocação no mercado de trabalho	261.547,02	10
Programas ComTato e Escuta Terapêutica ²	82.550,23	2100
TOTAL	23.738.751,60	6196

¹Planejamento de pré-aposentadoria para quem pretende se aposentar – atualmente, os colaboradores da Cielo têm idade média de 35 anos, com um pequeno número de profissionais em fase de transição para a aposentadoria. Por isso, a Companhia não possui um programa formal de aconselhamento e gerenciamento para o fim de carreira. Foi considerada neste item a previdência privada.

²Assistência (treinamento ou aconselhamento) na transição para uma vida sem trabalho – a assistência é disponibilizada para todos os colaboradores. Foram considerados neste item os programas ComTato e Escuta Terapêutica.

Práticas de saúde e segurança

Determinadas condições de vida, como obesidade e outras doenças associadas ao sedentarismo, são mapeadas como os principais riscos à saúde e à segurança dos colaboradores, em virtude da natureza das operações da Cielo.

Para minimizá-los e disseminar hábitos saudáveis, a Cielo mantém, desde 2003, o De Bem com a Vida, que consiste em um programa que fomenta o equilíbrio entre a vida profissional e a familiar, buscando incentivar que colaboradores identifiquem e estabeleçam metas para diversos fatores que influenciam o bem-estar, a longevidade e a qualidade de vida. Oferece oportunidades diferenciadas, relacionadas ao conceito das Sete Saúdes: Emocional, Espiritual, Física, Profissional, Intelectual, Social e Financeira, conforme conceito da Profª Dra. Ana Cristina Limongi França, USP 2007.

As ações de segurança e saúde incluem, ainda:

- Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat). Todos os anos, essa iniciativa promove uma agenda com atividades interativas e palestras sobre o tema
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)
- Área de Saúde e Segurança do Trabalho, instalada na sede da Cielo, em Barueri (SP)
- Assessoria especializada que avalia as condições de saúde e segurança em todos os escritórios da Companhia no Brasil

Programa de Trainees 2014/2015

Em 2014, foram 14.845 candidatos inscritos, para 21 vagas, em diversas áreas de atuação. A companhia inovou no processo seletivo: por meio do aplicativo WhatsApp, os candidatos interessados puderam enviar mensagens e receber alertas e avisos sobre a seleção, além de interagir com o perfil da companhia.

Além disso, as máquinas de estabelecimentos no entorno de universidades emitiram comprovantes com mensagens chamando os jovens a se inscreverem no processo seletivo. A iniciativa foi pioneira no uso do comprovante de vendas como ferramenta de comunicação com jovens talentos.

Com duração de 24 meses, o programa capacita o *trainee* de maneira contínua para o gerenciamento de equipes de alta *performance*, por meio de um modelo meritocrático de gestão de pessoas que favoreça o fortalecimento da cultura, do clima e do trabalho em equipe, com foco nos resultados esperados e nas mudanças propostas pela organização.

14.845

candidatos inscritos, para 21 vagas, em diversas áreas do Programa de Trainees do ciclo 2014/15

ComTato

Desde novembro de 2014, a Cielo também oferece o ComTato, um serviço de orientações e apoio pessoal em várias especialidades, inclusive aposentadoria. Esse canal de apoio pessoal está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, de forma gratuita e totalmente confidencial, através de telefone, e é extensivo também aos dependentes do colaborador.



Outros públicos de relacionamento

G4-25, G4-26, G4-27



Um dos valores da Cielo – ética em todas as relações – materializa-se com as práticas utilizadas pela Companhia no relacionamento e diálogo com seus públicos. Pautada pela transparência e pela conduta ética, e com o objetivo de construir relações de longo prazo, a interação da Companhia com tais públicos é norteada pela Política de Relacionamento com Partes Interessadas. A íntegra do documento está disponível no www.cielo.com.br/ri/, em *Governança Corporativa/Estatuto Social e Políticas*.

Com os clientes, a Cielo busca a inovação com resultados, a excelência na execução e o encantamento. Por meio das máquinas e de soluções *mobile* e *e-commerce*, cada vez mais rápidas, eficientes e seguras, a Cielo orienta o público na melhor gestão de seus negócios, de forma a alcançarem mais vendas e mais receitas.

Já com os fornecedores, mantém relações baseadas na parceria, na transparência e na ética. O objetivo é estabelecer uma relação de ganha-ganha, na qual os fornecedores se superem em termos de desempenho, o que se reflete, para a Cielo, em eficiência.

Com os acionistas e investidores, atua com uma estratégia que visa fomentar práticas mais transparentes e abrangentes de divulgação de informações.

Para o diálogo com a sociedade, que abrange imprensa, governo e entidades de classe, a Cielo conta com estruturas específicas de comunicação para estabelecer relações de longo prazo com esse público.



Clientes G4-DMA

A base de clientes é formada por mais de 1,6 milhão de pontos de venda ativos, em todas as regiões do Brasil, dos mais variados setores da economia e de diferentes portes, segmentada em duas vice-presidências: Varejo e Grandes Contas. O objetivo, com isso, é ter presença em todas as localidades, oferecendo um atendimento mais especializado e orientado.

A força de vendas é responsável pela abordagem direta aos clientes. Esses profissionais, que atuam em todo o Brasil, utilizam *smartphones* com um aplicativo de gestão comercial desenvolvido pela Cielo, que otimizam o trabalho e contribuem para a qualidade do atendimento prestado.

Além disso, a adoção, em 2013, da ferramenta Smart garantiu mais eficiência e agilidade na realização de visitas a clientes. O método permite a identificação de necessidades por cliente, resultando em mais assertividade no processo. Também reduziu o consumo de papel, já que as fichas utilizadas deixaram de ser impressas.

Por meio de treinamentos periódicos, busca-se assegurar que a força de vendas ofereça um atendimento cada vez mais especializado e com caráter consultivo. Esses programas de treinamento são baseados nos resultados de pesquisas feitas, frequentemente, com os clientes, cujos resultados também norteiam as ações gerenciais da Companhia.

Em 2014, a pesquisa de satisfação geral dos clientes foi realizada por três vezes. Além dela, a Companhia conta com outras avaliações, mais específicas, para mensurar a satisfação dos clientes em suas interações com os vários canais da Cielo, como a Ouvidoria, a Central de Relacionamento, o Suporte Técnico e as visitas, entre outros (*saiba mais em Pesquisa de satisfação geral dos clientes*).

A partir dos resultados das pesquisas – que fazem parte das metas anuais da Cielo –, 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.

Para interagir com seus clientes, a Cielo disponibiliza uma central de relacionamento, com atendimento telefônico especializado, adequado a cada perfil, de segunda a sábado, das 08h às 22h, além de um atendimento de suporte técnico 24 horas por dia. 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.

Pesquisa de satisfação geral dos clientes G4-PR5

.....
Tem como objetivo mensurar a satisfação dos clientes em relação ao atendimento prestado e aos produtos e serviços da Cielo. Realizada anualmente desde 1999, tendo ocorrido três vezes ao ano desde 2013, utiliza como base uma metodologia quantitativa, que consiste na realização de entrevistas por amostragem, via telefone.

Em 2014, 79% dos clientes avaliaram a Cielo com notas 7, 8, 9 ou 10, o que demonstra um nível alto de satisfação. Os índices de recomendação (Net Promoter Score – NPS) e a intenção dos clientes de continuar o relacionamento também mostram que a Cielo se mantém como líder do segmento.

Ainda em 2014, foram realizadas as pesquisas de excelência nos pontos de contato, que medem a satisfação dos clientes que tiveram interação recente com a companhia por meio de diversos contatos: afiliação, visitas, Central de Atendimento, Help Desk, manutenção ou Ouvidoria. Os resultados foram discutidos em fóruns dedicados ao suporte ao cliente. As métricas utilizadas foram a nota de satisfação e o NPS.

Estratégia multicanal G4-DMA

O modelo de atendimento e relacionamento da Cielo teve um marco em 2014 com a inauguração de sua primeira loja física. Localizada em São Paulo, no Shopping Ibirapuera, a iniciativa busca uma aproximação ainda maior da Companhia com seus clientes, simplificando ao máximo o processo de credenciamento, com a vantagem do atendimento presencial, inédito no mundo no segmento de pagamentos eletrônicos. A inovação mais evidente desse novo formato é a possibilidade de o cliente sair da loja com a máquina funcionando na mesma hora.

Essa iniciativa é mais um passo na estratégia multicanal da Cielo, que também anunciou, no ano passado, a abertura de 19 quiosques temporários em *shoppings* de grande circulação no Brasil para atender à demanda do pequeno comércio no período de maior movimento do varejo, com as vendas de Natal. Outra ação inovadora desenvolvida no ano foi a Caravana Cielo, por meio da qual a Companhia levou produtos e serviços, utilizando ônibus, a seus clientes em algumas cidades do País.

Fornecedores G4-12, G4-13

No encerramento de 2014, a Cielo contava com uma base formada por 873 fornecedores. Heterogênea, reúne empresas de diversos portes, setores e localidades. Vinte fornecedores, no entanto, concentram 70% dos gastos da Companhia, que em 2014 totalizou aproximadamente R\$ 2,08 bilhões. Considerados como estratégicos pela Cielo, são formados por grandes e conceituadas empresas das áreas de logística, *call center* e tecnologia, que, entre outros serviços, realizam atendimento aos clientes da Cielo em todo o Brasil.

Além dos requisitos previstos na legislação brasileira, a contratação de fornecedores está condicionada a uma análise de aspectos financeiros, trabalhistas, fiscais e socioambientais. As exigências e os riscos a serem mensurados nessa análise variam de acordo com a classificação dos fornecedores, feita com base na Matriz de Categorias de Compras, utilizada pela Cielo desde março de 2014, na qual são identificados, de acordo com o valor dos contratos e a característica da contratação, como estratégicos, alavancados, baixa oferta e *commodity*. Tais avaliações são feitas na contratação e a cada 12 meses.

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 à segurança dos profissionais terceirizados.

Todos os fornecedores devem seguir a Política Anticorrupção, adotada pela Companhia em 2014, e as diretrizes do Código de Ética e Conduta de Fornecedores, lançado em 2012 e redistribuído aos prestadores de serviços todos os anos, no Encontro Anual com Fornecedores, ocasião em que assinam e entregam o documento de ciência de leitura.

Outras opções que os fornecedores têm para interagir com a Companhia, além do encontro anual, são o Canal de Ética, pelo qual é possível relatar eventuais desvios aos preceitos do código e outras políticas, e um espaço específico no *website* da Cielo. Reformulado em 2014, o *site* dos fornecedores oferece, entre outras ferramentas, Ouvidoria e Fale Conosco.

Encontro Anual com Fornecedores

Na edição de 2014 do Encontro Anual com Fornecedores, a Cielo inovou e lançou uma premiação aos prestadores de serviços. Em parceria com uma auditoria independente, premiou os parceiros que se destacaram em qualidade, atitude competitiva, velocidade e sustentabilidade. A iniciativa visa reconhecer as boas práticas adotadas por seus fornecedores nesses critérios.

Acionistas

A Cielo mantém uma gestão estruturada de atendimento a investidores e acionistas, públicos relevantes para o sucesso da Companhia. Esse relacionamento, pautado na transparência, na ética, na seriedade e na total acessibilidade da liderança da Companhia, é centralizado na área de Relações com Investidores, também responsável pela divulgação de informações ao mercado, em linha com a regulação vigente.

Investidores e acionistas contam com um canal específico de comunicação com a Cielo, que é o *website* de relações com investidores (www.cielo.com.br/ri). Nele, estão reunidas todas as divulgações feitas no mercado, além de ferramentas exclusivas para facilitar a busca por informações da Companhia.

Adicionalmente, a área de RI mantém uma agenda constante de encontros com investidores. Em 2014, foram realizadas mais de 250 interações com esses públicos, além de uma reunião pública (Apimec/SP) e do Cielo Day (Investor's Day), que contou com apresentações das diversas áreas de negócios da Companhia. Para 2015, estão previstas melhorias no Manual dos Acionistas, documento que reúne as informações necessárias para a participação em assembleias gerais.

250

interações foram realizadas com acionistas em 2014, além de uma reunião pública (Apimec/SP) e do Cielo Day (Investor's Day)

Sociedade

Para dialogar com a sociedade – abrangendo imprensa, governo e entidades de classe –, a Cielo se pauta pela transparência, pela excelência na informação prestada e pela disponibilidade, especialmente dos membros da alta gestão. Nesse aspecto, conta com estruturas específicas para estabelecer relações de longo prazo com esses perfis de *stakeholders*.

- **Marketing** – responsável pela comunicação com o mercado de publicidade e propaganda. Todas as peças publicitárias seguem o código do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar), documento alinhado às recomendações das Câmaras de Comércio Internacionais (ICC, na sigla em inglês).
- **Relações Públicas** – responsável pela comunicação com a imprensa e demais formadores de opinião nos ambientes digital e editorial, além dos eventos institucionais.
- **Relações Institucionais** – área que faz o relacionamento institucional com associações de classe e órgãos governamentais, dentre os quais está a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), entidade de classe que reúne representantes das credenciadoras, dos bancos emissores e das bandeiras de cartões.
- **Sustentabilidade** – gerencia o investimento social da Cielo, concentrando o relacionamento da Companhia com a sociedade. Os focos de investimento e as ações apoiadas em 2014 estão no capítulo *Desempenho social*. O Fórum de Investimento Social é a instância que avalia os projetos a serem apoiados pela Companhia. A escolha é feita com base no alinhamento aos focos definidos de investimento, no custo *versus* impacto sociocultural e nos interesses da Cielo. Após a avaliação dos projetos, a aprovação dos aportes é feita pela Diretoria Executiva.

Desempenho financeiro



A receita líquida da Companhia e de suas controladas aumentou R\$ 991,3 milhões, ou 14,7%, para R\$ 7,7 bilhões em 2014, se comparada aos R\$ 6,7 bilhões de 2013. O acréscimo na receita líquida está substancialmente relacionado à contínua expansão dos negócios e ao impacto da apreciação do dólar na receita gerada nos Estados Unidos. Já o Ebitda totalizou R\$ 3,8 bilhões em 2014, crescimento de 7,4% em relação a 2013. A margem Ebitda foi de 49,7%, redução de 3,4 p.p. em relação ao ano anterior.

As despesas operacionais registraram alta de 26,3%, totalizando R\$ 1,3 bilhão em 2014, diante de R\$ 1,0 bilhão registrados em 2013. Esse resultado inclui as despesas de pessoal; gerais e administrativas; de vendas e marketing; de equivalência patrimonial; e outras despesas operacionais líquidas.

Em 2014, o resultado financeiro somou R\$ 1,4 bilhão, crescimento de 63,4% em relação a 2013, refletindo o desempenho dos seguintes itens:

- as receitas financeiras reduziram R\$ 0,3 milhão, ou 1,6%, para R\$ 19,8 milhões em 2014, comparadas com os R\$ 20,1 milhões em 2013
- as despesas financeiras aumentaram R\$ 13,4 milhões, ou 11,3%, para R\$ 132,1 milhões em 2014, comparadas com os R\$ 118,7 milhões em 2013. Essa variação se refere substancialmente ao incremento do endividamento médio com terceiros em 2014
- o resultado com antecipação de recebíveis aumentou R\$ 555,5 milhões, ou 58,3%, para R\$ 1,5 bilhão em 2014, comparado com os R\$ 953 milhões em 2013. O acréscimo se deve substancialmente ao aumento do volume financeiro de transações antecipadas pelos estabelecimentos comerciais, parcialmente compensado pelo aumento nas despesas de juros com antecipações de fluxo efetuadas com os bancos emissores.

Banco Central

Em razão da Lei nº 12.865, publicada em 9 de outubro de 2013, a Cielo passou a estar sujeita à regulação do Banco Central do Brasil (Bacen), conforme diretrizes estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pela regulamentação editada pelo próprio Bacen. Nesse aspecto, a Companhia está sujeita à autorização de funcionamento pelo Banco Central, bem como ao cumprimento de regras que abrangem, dentre outras, gestão de risco, níveis mínimos de patrimônio líquido e cumprimento de requisitos semelhantes aos de uma instituição financeira. A Administração está tomando as providências necessárias e realizando adequações, a fim de que esteja em plena conformidade com a recente regulamentação a partir da concessão da autorização pelo Banco Central do Brasil. A Cielo já realizou o protocolo do pedido de autorização e aguarda a manifestação da autarquia.

R\$ 1,4
bilhão de resultado
financeiro

R\$ 7,7
bilhões de receita
líquida

R\$ 3,8
bilhões de Ebitda

R\$ 1,3
bilhão de despesa
operacional

Demonstração do valor adicionado (DVA) G4-EC1

O total do valor adicionado distribuído pela Cielo e suas controladas foi de R\$ 6,5 bilhões, aumento de 20,3% em relação a 2013, sendo o maior percentual destinado ao governo e à sociedade (tributos), seguido por lucros retidos, acionistas, colaboradores e remuneração de capital de terceiros (juros e aluguéis).

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO EM R\$ MIL¹

	2012	2013	2014
Receita	5.949.649	7.344.430	8.362.360
Insumos adquiridos de terceiros	(1.888.148)	(2.662.923)	(3.213.197)
Valor adicionado bruto	4.061.501	4.681.507	5.149.163
Retenções	(315.881)	(391.211)	(427.360)
Valor adicionado líquido produzido pela organização	3.745.620	4.290.296	4.721.803
Valor adicionado recebido em transferência	838.853	1.118.890	1.785.527
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	4.584.473	5.409.186	6.507.330

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO EM R\$ MIL

	2012	2013	2014
Acionistas (remuneração de capital próprio)	747.752	840.700	1.063.646
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados)	281.781	358.161	478.466
Governo (impostos, taxas e contribuições)	1.859.677	2.093.397	2.411.680
Remuneração de capital de terceiros (juros e aluguéis)	116.848	284.027	397.337

¹Para o indicador, foram consideradas informações de todas as empresas em que a Cielo possui participação, de acordo com as regras contábeis de consolidação. No caso de Servinet, Cielo USA (e a subsidiária indireta Me-S), Braspag e Multidisplay (e a subsidiária indireta M4 Produtos), os resultados foram consolidados integralmente. Já no caso da Paggo e da Orizon, os resultados estão apropriados na rubrica de equivalência patrimonial. **G4-17**

Benefícios fiscais G4-EC4

Em 2014, em função do elevado imposto recolhido, a Cielo utilizou R\$ 67,9 milhões em benefícios fiscais – R\$ 43,6 milhões referentes a incentivos fiscais da Lei do Bem, da Lei Rouanet, da Lei do Incentivo ao Esporte e do Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente – e R\$ 24,2 milhões ao crédito recebido pelo Financiamento de Máquinas e Equipamentos (Finame), do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), que conta com juros diferenciados. Caso o crédito fosse proveniente de uma instituição financeira a taxas de mercado, a estimativa é que a despesa de juros fosse superior a esse montante.

Volume financeiro de transações

A Cielo capturou, em 2014, 5,7 bilhões de transações, crescimento de 15,5% em relação a 2013. O volume financeiro de transações somou R\$ 517,6 bilhões, o equivalente a aproximadamente 9,9% do PIB nacional (considerando os valores acumulados dos nove primeiros meses), com aumento de 15,3% em comparação ao ano anterior.

Especificamente com cartões de crédito, o volume financeiro de transações processadas totalizou R\$ 312,6 bilhões em 2014, alta de 11,8% em relação a 2013. Com a modalidade débito, o volume financeiro de transações processadas somou R\$ 205,0 bilhões, aumento de 21,2% no período.

Investimento em máquinas da Cielo

A Companhia investiu R\$ 499,6 milhões na aquisição de máquinas em 2014, montante financiado por meio da linha de crédito Finame, do BNDES.

Desempenho das ações

As ações da Cielo (ajustadas com proventos) acumularam valorização de 31,5% em 2014, enquanto o Ibovespa apresentou desvalorização de 2,9%. Em 30 de dezembro de 2014, os papéis CIEL3 fecharam cotados a R\$ 41,67/ação, representando um valor de mercado de R\$ 65,5 bilhões.

O volume médio diário negociado no período entre janeiro e dezembro de 2014 totalizou 3,1 milhões de ações, com um volume médio diário de R\$ 139,6 milhões, representando 0,5% do *free float*. Desde a abertura de capital, o volume médio diário negociado foi de 2,1 milhões de ações, representando um volume médio diário negociado de R\$ 101 milhões, ou 0,4% do *free float*.

Dividendos

A política de dividendos e juros da Cielo assegura a distribuição de dividendo mínimo de 30% 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 pagamento dos dividendos e juros sobre o capital próprio é feito duas vezes por ano, em março e em setembro. Em relação ao ano de 2014, foi aprovado na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, realizada em 10/04/2015, a distribuição de aproximadamente 60% do lucro líquido auferido no exercício de 2014, ou R\$ 1,8 bilhão.

Por conta do endividamento que será assumido pela Cielo em função da transação com o Banco do Brasil e do conservadorismo da empresa, ainda foi aprovado na referida Assembleia Geral, a alteração do estatuto social para reduzir o dividendo mínimo de 50% para 30% dos lucros auferidos em cada exercício. Tal redução permitirá que a Companhia tenha flexibilidade para compatibilizar futuramente o fluxo de caixa gerado diante do novo endividamento.

Por meio de uma política de dividendos e juros, a Cielo busca assegurar a distribuição adequada dos lucros a todos os seus acionistas

.....

31,5%

foi a valorização das ações da Cielo em 2014, que registrou ainda um valor de mercado de R\$ 65,5 bilhões

A photograph of two women walking in a modern office hallway. On the left, there are four recycling bins in red, teal, yellow, and blue. The red bin has the word 'Plástico' on it, and the teal bin has 'Vidro'. The women are in the background, slightly out of focus, walking towards the right. A large blue speech bubble with white text is overlaid on the right side of the image.

Desempenho ambiental

Inserir a sustentabilidade no dia a dia dos negócios é uma prática constante da Cielo. A Companhia realiza e divulga um inventário de emissões de gases do efeito estufa, faz a gestão de fornecedores críticos do ponto de vista da sustentabilidade e monitora o impacto de suas atividades em relação à geração de resíduos e ao consumo de energia e de água, além de adotar algumas iniciativas de mitigação. Estruturadas, essas práticas representam importante diferencial de mercado, contribuindo para a perenidade do negócio.

A importância desse tema para os negócios faz com que a Companhia mantenha uma Gerência de Sustentabilidade. Subordinada à Vice-Presidência de Relações Institucionais, a área tem como missão contribuir com a inclusão, nos processos e rotinas da Companhia, de temas associados à sustentabilidade, assegurando o sucesso do negócio no longo prazo, além de contribuir para um meio ambiente saudável, uma sociedade justa e o desenvolvimento econômico e social do País.

Gestão integrada do negócio G4-DMA

A fim de consolidar, a cada dia, uma gestão integrada do negócio, que conecte os objetivos econômico-financeiros às metas sociais e ambientais, foi lançado, em 2014, o projeto Fênix. A iniciativa reduz o número de visitas de suporte técnico a clientes, mantendo o nível de atendimento. Com isso, a Companhia espera que, com o menor consumo de combustíveis, reduza o impacto ambiental, com menos emissões.

Gestão de resíduos G4-EN23, G4-DMA

O principal trabalho desenvolvido pela Companhia nesse quesito é o descarte de máquinas obsoletas. Em 2014, foram encaminhadas 154.833 máquinas descontinuas para coprocessamento, processo realizado por empresa especializada em tratamento de resíduos perigosos. Seguindo as normas de segurança da Cielo, essa parceira realiza a descaracterização do material no próprio dia de recebimento. Houve, ainda, o descarte de cabos e fontes (resíduos considerados perigosos), enviados a outro parceiro, que recicla os metais que podem ser reutilizados na fabricação de novos equipamentos eletrônicos.

Em 2014, o volume total de resíduos descartados foi de 169,4 toneladas, das quais 88,48 foram de cabos e fontes encaminhados para reciclagem (aproveitamento do cobre) e 80,88 t para coprocessamento (queima de massa) – 61,6 t de POS sucateados e descontinuados e 19,28 t de material de marketing.

Em 2015, todo o processo de descarte de máquinas será revisto, passando a ser feito todos os meses. Antes, era pautado pelo acúmulo de volume, o que fazia com que o descarte fosse realizado a cada quatro meses, aproximadamente. Tal mudança trará mais controle ao processo de gestão dos resíduos.

Em relação aos resíduos não perigosos, foram descartadas 140,9 toneladas de lixo orgânico, um aumento de 15% na quantidade de lixo retirado na sede em relação ao ano anterior. Esse resíduo é recolhido diariamente por uma empresa parceira e encaminhado uma vez por mês para o Centro de Disposição de Resíduos Pedreira. O crescimento reflete o aumento no quadro de colaboradores na matriz, em Barueri (SP). Nas filiais, o processo é diferente, já que o condomínio no qual estão localizados os escritórios retira o lixo e se encarrega de adotar o procedimento determinado pela lei municipal local.

Uma empresa especializada realiza a descontaminação das lâmpadas por meio de um sistema a vácuo, que separa o mercúrio, de alto risco de contaminação, de outros componentes (cobre, pó fosfórico, vidro e alumínio), que ainda podem ser reutilizados. Em 2014, 500 unidades de lâmpadas foram direcionadas para empre-

sas de tratamento de gases, lâmpadas fluorescentes e fluorescentes compactas. Todos esses resíduos foram descartados corretamente. **G4-EN25**

A meta para 2015 é estabelecer o processo de descarte mensal de equipamentos obsoletos com empresas certificadas e de acordo com a Norma de Descontinuidade de Terminais – POS e Pinpad –, além de adequar a documentação de descarte de suprimentos de acordo com orientações da área de Sustentabilidade da Cielo. Em relação ao lixo orgânico, o objetivo é continuar monitorando a sua saída e o envio para aterro. Já no que se refere à descontaminação das lâmpadas, o compromisso é manter o mesmo processo.

Inventário de emissões **G4-DMA**

Pela quarta vez, a Cielo realizou, em 2014, seu inventário de gases de efeito estufa (GEE). Assim como nos anos anteriores (2011, 2012 e 2013), os resultados do quarto inventário (ano-base 2014) foram incluídos no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol (www.registropublicodeemissoes.com.br) e ainda serão publicados no Carbon Disclosure Project (CDP). Como nas vezes anteriores, o inventário de 2014 passou por auditoria externa.

As toneladas de carbono equivalente resultantes dos escopos 1 e 2 de 2013 foram compensadas por meio da compra de créditos de carbono do projeto Reserva Florestal Santa Maria, localizada no noroeste do estado de Mato Grosso, região amazônica. Esse projeto possui certificação Forest Stewardship Council (FSC) e foi verificado pela RainForest Alliance, por gerar emprego, renda e benefícios sociais e à biodiversidade.

Para 2015, a meta é dar continuidade ao processo de elaboração do inventário, seguindo as diretrizes do *Green House Gas Protocol* (GHG Protocol), na Merchant-e Solutions, localizada nos Estados Unidos.

EMISSIONES DESAGREGADAS POR CATEGORIA (EM tCO₂e) G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17

ESCOPO 1	2013	2014
Combustão estacionária	3,20	12,74
Combustão móvel	1.380,43	1.848,60
Fugitivas	0,30	0,56
TOTAL ESCOPO 1	1.383,93	1.861,90
ESCOPO 2	2013	2014
Aquisição de energia elétrica	287,4	499,52
TOTAL ESCOPO 2	287,4	499,52
ESCOPO 3	2013	2014
Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	9.201,82	11.465,55
Resíduos gerados nas operações ¹	0	0
Viagens a negócios ²	1.663,53	1.129,90
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	2.033,78	2.166,05
TOTAL ESCOPO 3	12.899,13	14.761,49
ABRANGÊNCIA DO INVENTÁRIO DE GEE³	CIELO, SERVINET, BRASPAG E MULTIDISPLAY	CIELO, SERVINET, BRASPAG E MULTIDISPLAY

¹Seguindo as premissas do Programa Brasileiro GHG Protocol, o metano recuperado (queima em *flare*) é transformado em CO₂ de biomassa.

²Redução de viagens aéreas internacionais.

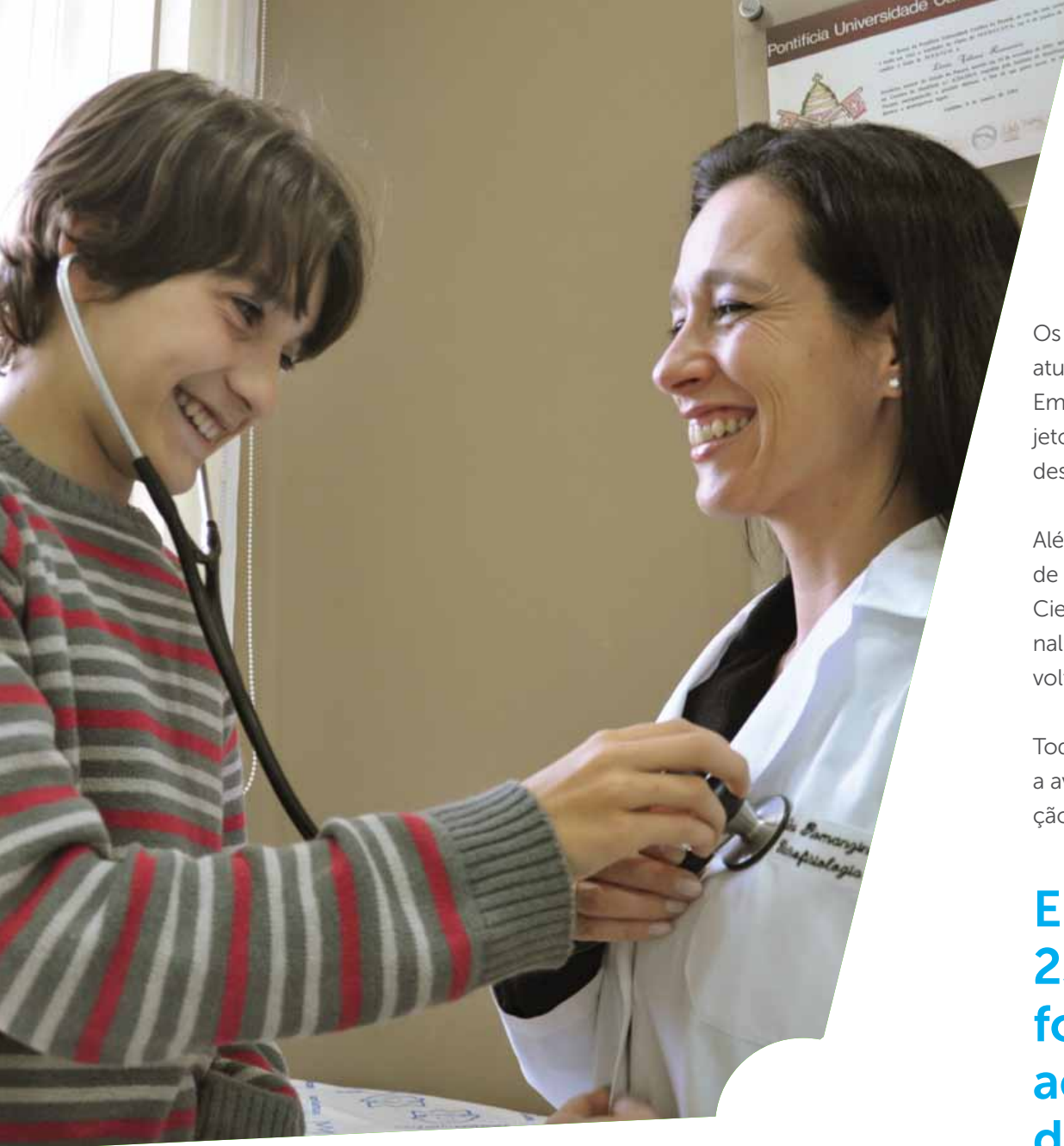
³Para o inventário de GEE de 2013 e 2014, foram consideradas somente as controladas Servinet, Braspag e Multidisplay, além da sede.

Consumo de água **G4-EN8, G4-DMA**

O monitoramento do consumo de água (100% proveniente de concessionárias) na sede da Cielo é realizado mensalmente. Em 2014, a companhia registrou um consumo de 16.377 m³, valor 4,4% inferior ao registrado em 2013. A Companhia possui ainda uma cisterna com três reservatórios para captação de água da chuva.



Desempenho social



Os investimentos sociais realizados pela Cielo são direcionados a quatro focos de atuação: saúde, educação, acessibilidade e capacitação de jovens para o trabalho. Em 2014, por meio de investimento próprio e incentivado, a Cielo apoiou 23 projetos sociais, nos quais foram alocados R\$ 7,6 milhões, quase três vezes o volume destinado no ano anterior, que totalizou cerca de R\$ 2,4 milhões.

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). Em 2014, a Cielo também passou a investir em projetos sociais por meio do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon), para destinar recursos a instituições voltadas à prevenção e ao combate ao câncer.

Todos os projetos são analisados por um Fórum de Investimentos Sociais, que faz a avaliação com base na aderência aos focos de investimento da Cielo e na relação de custo e impacto sociocultural com os interesses da Cielo.

**Em 2014, a Cielo apoiou
23 projetos sociais com
foco em saúde, educação,
acessibilidade e capacitação
de jovens para o trabalho**

.....

Iniciativas em 2014

LEI	PROPONENTE	NOME DO PROJETO	LOCALIZAÇÃO	OBJETIVO GERAL	INVESTIMENTO
Pronon	Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein	Avaliação genético-molecular e caracterização genômica abrangente de leucemias mieloides	São Paulo – SP	Pesquisa para avaliação genético-molecular e caracterização genômica abrangente de leucemias mieloides	R\$ 1.000.000,00
Rouanet	Casa de Cultura de Israel	Diálogo no Escuro: Ultrapassando seus limites	São Paulo – SP	Exposição com o objetivo de proporcionar ao público a experiência de um deficiente visual	R\$ 800.000,00
FIA	Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC)	Projeto Centro Cirúrgico	São Paulo – SP	Compra de equipamentos para ampliação dos atendimentos	R\$ 698.221,56
Esporte	Instituto Esporte e Educação	Rede de Núcleos Esportivos Socioeducativos IEE Ano VII Brasil	São Paulo – SP	Atividades esportivas para contribuir para o desenvolvimento integral de crianças e adolescentes	R\$ 510.000,00
FIA	Associação Alfabetização Solidária (Alfasol)	Inclusão Juvenil: Horizontes para o mundo do trabalho	São Paulo – SP	Formação profissional inicial para jovens de 14 a 17 anos, com foco nos cursos de Comércio, Turismo, Varejo e Franquias	R\$ 500.000,00
Rouanet	Pinacoteca	Núcleo de Ação Educativa	São Paulo – SP	Visitas educativas, materiais e recursos de mediação e programa de inclusão sociocultural. Inclui programa de acessibilidade para pessoas com deficiência	R\$ 500.000,00
Rouanet	Fundação Dorina Nowill	Biblioteca Sem Fronteiras	São Paulo – SP	Promoção da inclusão de pessoas com deficiência visual, por meio da digitalização de acervo e sua disponibilização pela internet	R\$ 400.000,00
Esporte	Instituto Janeth Arcain	Núcleo de Formação Esportiva Educacional Ano IV – Bragança Paulista	Bragança Paulista – SP	Melhoria na capacidade intelectual e física de crianças e adolescentes, por meio da prática de basquete	R\$ 370.000,00
FIA	Hospital Pequeno Príncipe	Pelo Direito à Vida	Curitiba – PR	Compra de equipamentos para ampliação dos atendimentos	R\$ 350.000,00
Rouanet	Instituto Tomie Ohtake	Manhãs de História	São Paulo - SP	Narração de histórias para crianças cegas em idade pré-escolar e seus familiares, a partir de exposições da arte contemporânea	R\$ 347.800,00

Iniciativas em 2014

LEI	PROPONENTE	NOME DO PROJETO	LOCALIZAÇÃO	OBJETIVO GERAL	INVESTIMENTO
Rouanet	Associação para Crianças e Adolescentes com Câncer – TUCCA	Música pela Cura 2015	São Paulo – SP	Apoio e manutenção dos projetos desenvolvidos	R\$ 300.000,00
Rouanet	Instituto Moinho Cultural Sul-Americano	Plano Anual – Instituto Moinho Cultural Sul-Americano	Corumbá – MS	Diminuição da vulnerabilidade de crianças e adolescentes em região de fronteira por meio do acesso a música, dança e tecnologia	R\$ 300.000,00
Esporte	De Peito Aberto (Obras Sociais Irmã Dulce)	Oportunidade Através do Esporte	Salvador – BA	Atividades esportivas com o intuito de proporcionar condições de desenvolvimento comunitário a crianças e adolescentes	R\$ 276.450,85
FIA	Hospital da Baleia	Centro de Tratamento e Reabilitação de Fissuras Labiopalatais e Deformidades Craniofaciais (Centrare)	Belo Horizonte – MG	Acompanhamento audiológico de crianças e adolescentes com fissura labiopalatal	R\$ 255.594,75
FIA	Hospital Peter Pan	Suporte aos Programas Sociais	Fortaleza – CE	Apoio às atividades dos programas sociais oferecidos aos pacientes e seus familiares, contribuindo para o atendimento humanizado	R\$ 240.000,00
FIA	Instituto Vocacional Avançado (Iteva)	Midiacom	Aquiraz – CE	Qualificação profissional a jovens oriundos da escola pública, visando integrá-los ao mundo da tecnologia da informação e da comunicação	R\$ 150.000,00
Recursos próprios	Parceiros da Educação	EE Dona Maria Alice Crissiuma Mesquita	Carapicuíba – SP	Investimento na capacitação de professores e na gestão da escola por meio da ONG Parceiros da Educação	R\$ 141.525,42
Rouanet	Instituto Verdescola	Projeto Verde Festival	São Sebastião – SP	Experiência de iniciação artística em áreas teatrais para jovens de baixa renda	R\$ 100.000,00
FIA	Instituto Verdescola	Verde Educação	São Sebastião – SP	Promoção da educação de crianças, adolescentes e jovens, por meio da conscientização socioambiental e atuação como cidadãos na comunidade	R\$ 100.000,00

Iniciativas em 2014

LEI	PROPONENTE	NOME DO PROJETO	LOCALIZAÇÃO	OBJETIVO GERAL	INVESTIMENTO
Rouanet	Fundação Dorina Nowill	Clássicos da Literatura Infantil	São Paulo – SP	Promoção por meio de inclusão e leitura, para crianças com deficiência visual, da Coleção Clássicos da Literatura Infantil, composta de dez títulos em formato tinta-Braille	R\$ 90.302,93
Recursos próprios	Instituto Ayrton Senna	Instituto Ayrton Senna	Abrangência nacional	Promoção da melhoria dos indicadores escolares	R\$ 84.000,00
FIA	Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae)	Término da obra da Apae de São Sebastião da Gramma	São Sebastião da Gramma – SP	Conclusão das obras do prédio onde funciona a Apae, visando melhorar a qualidade de atendimento aos usuários	R\$ 72.176,94
Recursos Próprios	Ambiental Brasil	Cartilhas Ambientais Educativas	Barueri – SP	Produção de cartilhas ambientais educativas em parceria com a Secretaria de Recursos Naturais e Meio Ambiente de Barueri e a Editora Ambiental Brasil Sustentabilidade	R\$ 12.000,00

Capilaridade que contribui para a inclusão social

A capilaridade da Cielo – presente em quase todo o território brasileiro – também é um fator que contribui para o desenvolvimento social. Por um lado, promove a inclusão social, já que suas máquinas e soluções podem ser utilizadas por autônomos, profissionais liberais e pequenos e médios estabelecimentos comerciais. Além disso, por chegar a locais remotos, permite que a renda circule por suas máquinas, fomentando a geração de mercados e impulsionando a economia local, contribuindo também para a menor incidência de roubo e inadimplência no comércio, já que o pagamento eletrônico substitui o dinheiro e o cheque.

Dos 25 municípios menos populosos levantados em pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2014, a Cielo passou a atuar em 21, com o intuito de levar a tecnologia de cartões para as áreas mais remotas e fomentar a economia local. Isso representa um crescimento de 28% em relação ao ano anterior. Por meio de pesquisas e visitas comerciais que avaliam a presença da Cielo e de concorrentes em diferentes localidades, é possível concluir que a empresa possui uma presença significativamente superior nas regiões Norte e Centro-Oeste em locais de menor desenvolvimento econômico (e consequente rentabilidade), seja pelo difícil acesso logístico às geografias ou por serem pouco populosos. **G4-FS13**

A Cielo atua em 21 dos 25 municípios menos populosos levantados na pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) realizada em 2014

.....

Sobre o relatório

G4-21, G4-22, G4-23, G4-28, G4-30, G4-32, G4-33

A Cielo apresenta o seu terceiro relatório de sustentabilidade, elaborado de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Desta vez, o material seguiu o modelo G4. O documento, publicado anualmente, traz indicadores, ações e metas, que comunicam os resultados das operações relacionadas aos aspectos social, ambiental e econômico.

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, 2013 e 2014.

Este material reflete a matriz de materialidade adotada pela Companhia em 2014, com ênfase nos temas: inovação em soluções de pagamento; capacidade e disponibilidade operacional; segurança da informação; formalização da economia; gestão dos impactos ambientais dos equipamentos e consumo de insumos; governança da sustentabilidade; desempenho econômico da empresa; desafios estratégicos e riscos regulatórios; concorrência; ética, integridade e práticas anticorrupção; e desenvolvimento, treinamento e educação para o público interno.

Após o processo de construção de materialidade da Cielo, foram mapeados os aspectos GRI, os impactos causados dentro e fora da organização e os *stakeholders* envolvidos. Conheça na tabela ao lado.

O relato abrange as operações da Cielo S.A., sediada em Barueri (SP), e da Servinet Serviços Ltda. (filiais), no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014. 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 KPMG, bem como os dados referentes ao inventário de gases de efeito estufa (GEE).

G4-20, G4-21

ASPECTO GRI	IMPACTO	STAKEHOLDERS RELACIONADOS
Desempenho econômico	Dentro e fora	Público interno, fornecedores, governo, clientes, instituições financeiras e sociedade
Estratégia e análise	Dentro e fora	Público interno, fornecedores, governo, clientes, instituições financeiras e sociedade
Conformidade	Dentro e fora	Governo, clientes, instituições financeiras e sociedade
Rotulagem de produtos e serviços	Dentro	Órgãos regulatórios e clientes
Conformidade	Dentro e fora	Governo, clientes, instituições financeiras e sociedade
Portfólio de produtos (setorial Financial Services)	Dentro e fora	Clientes, instituições financeiras e sociedade
Privacidade do cliente	Dentro e fora	Clientes, público interno, governo e fornecedores
Combate à corrupção	Dentro e fora	Público interno, fornecedores, governo e clientes
Treinamento e educação	Dentro	Público interno
Efluentes e resíduos	Dentro e fora	Público interno e clientes
Conformidade	Dentro e fora	Governo e público interno
Concorrência desleal	Dentro e fora	Clientes, público interno e governo
Portfólio de produtos (setorial Financial Services)	Fora	Clientes (micros, pequenas, médias e grandes empresas e microempreendedores)
Comunidades locais (setorial Financial Services)	Fora	Comunidades (com população em desvantagem econômica)
Rotulagem de produtos e serviços	Dentro e fora	Clientes, desenvolvedores de tecnologia e público interno
Estratégia e análise de rotulagem de produtos e serviços	Dentro e fora	
Estrutura da governança e sua composição	Dentro	Público interno, investidores e acionistas
Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia da organização	Dentro	Público interno, investidores e acionistas
Competências e avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Dentro	Público interno
Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na gestão de riscos	Dentro	Público interno, investidores e acionistas
Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	Dentro	Público interno
Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na avaliação do desempenho econômico, ambiental e social	Dentro	Público interno, investidores e acionistas
Ética e integridade	Dentro e fora	Público interno, fornecedores, investidores, acionistas e clientes

Conteúdo geral

CONTEÚDOS-PADRÃO GERAIS	PÁGINA/RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1 Declaração do decisor mais graduado da organização (p. ex.: seu diretor-presidente, presidente do Conselho de Administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade	Págs. 4 e 5	Sim, pág. 68
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3 Nome da organização	Pág. 13	Sim, pág. 68
G4-4 Principais marcas, produtos e/ou serviços	Pág. 13	Sim, pág. 68
G4-5 Localização da sede da organização	Pág. 13	Sim, pág. 68
G4-6 Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais a suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	Pág. 13	Sim, pág. 68
G4-7 Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	Pág. 13	Sim, pág. 68
G4-8 Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	Pág. 13	Sim, pág. 68
G4-9 Porte da organização	Págs. 8 e 13	Sim, pág. 68
G4-10 Número total de empregados UNGC	Págs. 38 e 39	Sim, pág. 68
G4-11 Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	Pág. 38	Sim, pág. 68
G4-12 Descrição da cadeia de fornecedores da organização	Pág. 47	Sim, pág. 68
G4-13 Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	Págs. 13, 30, 33 e 47	Sim, pág. 68
G4-14 Se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	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	Sim, pág. 68
G4-15 Lista de cartas, princípios e outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Destaca-se a adesão, 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); a divulgação, desde 2012, do relatório de sustentabilidade, segundo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI); e a participação na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE, da BM&FBovespa)	Sim, pág. 68
G4-16 Lista da participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa	Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs); Conselho de Ética e Autorregulação; e Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)	Sim, pág. 68

CONTEÚDOS-PADRÃO GERAIS	PÁGINA/RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES		
G4-17 Lista de todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	Pág. 51. As demonstrações financeiras consolidadas incluem as demonstrações financeiras da Sociedade e de suas controladas em 31/12/2014	Sim, pág. 68
G4-18 Explicação do processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos	Pág. 20	Sim, pág. 68
G4-19 Lista de todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Pág. 20	Sim, pág. 68
G4-20 Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização	Pág. 62	Sim, pág. 68
G4-21 Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização	Pág. 62	Sim, pág. 68
G4-22 Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	Págs. 20 e 62. Em 2013, o percentual de colaboradores abrangidos pelo acordo de negociação coletiva foi de 94,54% e não de 100% (porcentagem considerou os estatutários)	Sim, pág. 68
G4-23 Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em escopo e limites de aspecto	Pág. 62	Sim, pág. 68
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS		Sim, pág. 68
G4-24 Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Pág. 20	Sim, pág. 68
G4-25 Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	Págs. 20 e 45. A Política de Relacionamento com Partes Interessadas, que indica os principais públicos com os quais a Cielo se relaciona, foi a base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para o engajamento. A partir da política, as áreas responsáveis pelo relacionamento direto fizeram indicação de participantes para o processo	Sim, pág. 68
G4-26 Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	Págs. 20 e 45. A abordagem é feita ao menos uma vez no ano	Sim, pág. 68
G4-27 Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas	Págs. 20 e 45	Sim, pág. 68
PERFIL DO RELATÓRIO		Sim, pág. 68
G4-28 Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	Pág. 62	Sim, pág. 68
G4-29 Data do relatório anterior mais recente	2013	Sim, pág. 68
G4-30 Ciclo de emissão de relatórios	Pág. 62	Sim, pág. 68
G4-31 Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	Pág. 2	Sim, pág. 68
G4-32 Opção da aplicação das diretrizes e localização da tabela GRI	Págs. 62 a 66	Sim, pág. 68

CONTEÚDOS-PADRÃO GERAIS	PÁGINA/RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
G4-33 Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	Pág. 62. A Cielo segue as melhores práticas para elaboração de relatório de sustentabilidade, o que inclui a verificação externa das informações publicadas. Desde o primeiro relatório, lançado em 2013 (ano-base 2012), os dados são auditados por terceira parte independente	Sim, pág. 68
G4-34 Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais	Pág. 22	Sim, pág. 68
G4-56 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Págs. 3 e 26	Sim, pág. 68

Conteúdos-padrão específicos

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
Desempenho econômico	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 50	–	Sim, pág. 68
Desempenho econômico	G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Pág. 51	–	Sim, pág. 68
Desempenho econômico	G4-EC3 Cobertura das obrigações no plano de pensão de benefício	Pág. 40	–	Sim, pág. 68
Desempenho econômico	G4-EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo	Pág. 51	–	Sim, pág. 68
Água UNGC	G4-DMA Forma de gestão	Págs. 54 e 55	–	Sim, pág. 68
Água UNGC	G4-EN8 Total de água retirada por fonte	Pág. 55	–	Sim, pág. 68
Emissões UNGC	G4-DMA Forma de gestão	Págs. 54 e 55	–	Sim, pág. 68
Emissões UNGC	G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa	Pág. 55	–	Sim, pág. 68
Emissões UNGC	G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia	Pág. 55	–	Sim, pág. 68
Emissões UNGC	G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa	Pág. 55	–	Sim, pág. 68
Efluentes e resíduos UNGC	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 54	–	Sim, pág. 68

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
Efluentes e resíduos UNGC	G4-EN23 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Pág. 54	–	Sim, pág. 68
Efluentes e resíduos UNGC	G4-EN25 Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia, anexos I, II, III e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	Pág. 55	–	Sim, pág. 68
Conformidade UNGC	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 28	–	Sim, pág. 68
Conformidade UNGC	G4-EN29 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Em 2014, não foram registradas multas ou sanções ambientais	–	Sim, pág. 68
Treinamento e educação	G4-DMA Forma de gestão	Págs. 36, 37, 39 e 41	–	Sim, pág. 68
Treinamento e educação	G4-LA9 Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Pág. 42	–	Sim, pág. 68
Treinamento e educação	G4-LA10 Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria	Págs. 41 e 42	–	Sim, pág. 68
Treinamento e educação	G4-LA11 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Pág. 39	–	Sim, pág. 68
Combate à corrupção UNGC	G4-DMA Forma de gestão	Págs. 33 e 34	–	Sim, pág. 68
Combate à corrupção UNGC	G4-SO3 Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	Pág. 34	–	Sim, pág. 68
Combate à corrupção UNGC	G4-SO4 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pág. 34	–	Sim, pág. 68
Combate à corrupção UNGC	G4-SO5 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Tanto para as ações de prevenção à lavagem de dinheiro quanto para o assunto anticorrupção, não foram identificados/confirmados quaisquer suspeitas e/ou casos. Consequentemente, não houve demissões ou punições por corrupção	–	Sim, pág. 68
Políticas públicas UNGC	G4-DMA Forma de gestão	Págs. 26 a 28	–	Sim, pág. 68
Políticas públicas UNGC	G4-SO6 Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	Pág. 26	–	Sim, pág. 68
Concorrência desleal	G4-DMA Forma de gestão	Págs. 26 a 28	–	Sim, pág. 68

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
Concorrência desleal	G4-SO7 Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Em 2014, não houve ações judiciais	–	Sim, pág. 68
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA Forma de gestão	Págs. 46 e 47	–	Sim, pág. 68
Rotulagem de produtos e serviços	G4-PR5 Resultados de pesquisas medindo a satisfação do cliente	Pág. 46	–	Sim, pág. 68
Privacidade do cliente	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 46	–	Sim, pág. 68
Privacidade do cliente	G4-PR8 Número total de queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Em 2014, não foram identificados vazamentos, roubos ou perdas de dados de clientes	–	Sim, pág. 68
Conformidade	G4-DMA Forma de gestão	Pág. 46	–	Sim, pág. 68
Conformidade	G4-PR9 Valor monetário de multas significativas aplicadas em razão de não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Em 2014, não foram registradas multas significativas aplicadas à Cielo provenientes de não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	–	Sim, pág. 68
Portfólio de produtos	G4 - FS2 Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócios.	Pág. 28	–	Sim, pág. 68
Portfólio de produtos	G4-FS13 Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica, por tipo	Pág. 61	–	Sim, pág. 68

Relatório de asseguração



KPMG Auditores Independentes
Av. Diogenes Alves Barreto, 500 -
10º andar - Cj. 1001 - Centro
06086-050 - Osasco, SP - Brasil
Caixa Postal 2467
01060-970 - São Paulo, SP - Brasil

Central Tel 55 (11) 3736-1260
Fax Nacional 55 (11) 2183-3072
Internet www.kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Aos Administradores da
Cielo S.A
Barueri - SP

Introdução

Fomos contratados pela Cielo S.A (Cielo ou “Sociedade”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014 da Cielo, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014.

Responsabilidades da administração da Cielo

A administração da Cielo é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014 de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)* 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 divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Cielo e outros profissionais da Sociedade que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2014, 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 divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2014 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) Planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Cielo, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2014 da Cielo.
- (b) Entendimento e análise do processo para a definição do conteúdo do relatório de sustentabilidade, com base nas Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*;
- (c) Análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2014 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade das Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*;
- (d) Entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

- (e) Aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2014;
- (f) Análise de evidências que suportam as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014;
- (g) Entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais e dos indicadores de desempenho relacionados a esses aspectos;
- (h) Análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Sociedade;
- (i) Confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

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 asseguuração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguuração razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguuração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguuração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2014. 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 constantes no Relatório de Sustentabilidade 2014 da Cielo S.A. não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*.

Osasco, 17 de abril de 2015

KPMG Auditores Independentes
CRC 2SP028567/O-1 F-SP

Cláudio Rogério Sertório
Contador CRC 1SP212059/O-0

KPMG Auditores Independentes, uma sociedade simples brasileira e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Auditores Independentes, a Brazilian entity and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

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

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

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), Adriana Lima (consultoria GRI), Paula Andreggheto (texto e edição), Guilherme Falcão (projeto gráfico) e Priscila Anjos (diagramação)

Revisão: Assertiva Produções Editoriais

Fotos: Banco de imagens Cielo, Nalata, Instituto Janeth Arcain e Hospital Pequeno Príncipe

Data: Abril de 2015

Família tipográfica: Museo, Jos Buivenga, 2008