

cielo

Relatório de
Sustentabilidade

2015

Sumário

Apresentação	02
Missão e valores	07
Mensagens dos líderes	08
Destaques 2015	11
Perfil	14
A Cielo	15
Produtos e serviços	16
Condução do negócio	20
Governança corporativa	21
Gestão de riscos	27
Estratégia e diferenciais	30
Inovação com resultados	32
Excelência na execução	36
Melhor suporte ao cliente	38
Desempenho financeiro	48
Resultado financeiro	49
Desempenho das ações	51
Resultado operacional	51

Desempenho ambiental	52
Consumo de energia	53
Emissões e mudanças climáticas	54
Gestão de resíduos	57
Consumo de água	57
Desempenho social	58
Desenvolvimento socioeconômico	59
Projetos apoiados	60
Voluntariado	63
Sumário de conteúdo da GRI	65
Parecer da auditoria	75
Informações corporativas e expediente	78

Apresentação



12.000
transações
por segundo



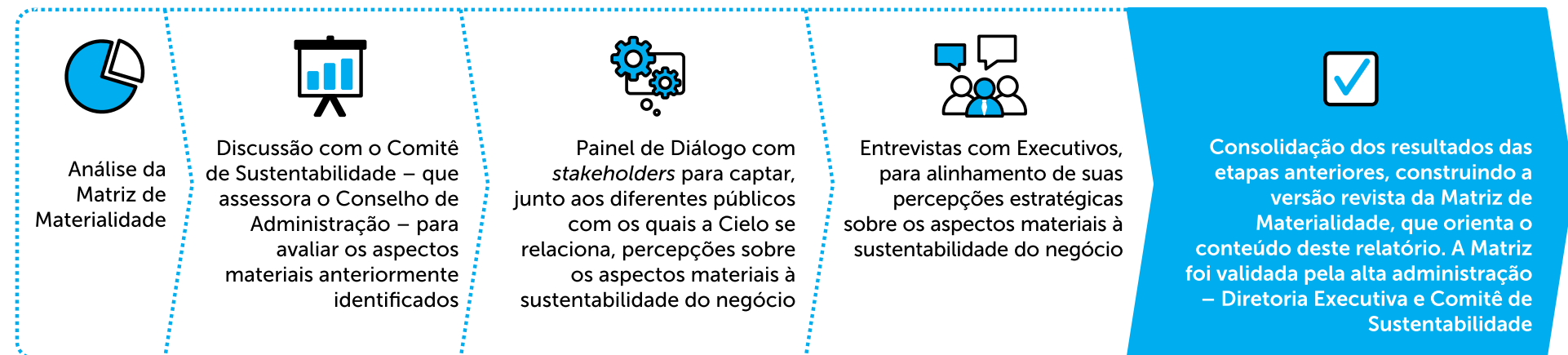
Apresentação

G4-18

A Cielo S.A. apresenta seu quarto relatório de sustentabilidade com informações referentes ao perfil da Companhia e seu desempenho no ano de 2015, elaborado com base na *Global Reporting Initiative* (GRI), versão G4, na opção de adesão Essencial. G4-15

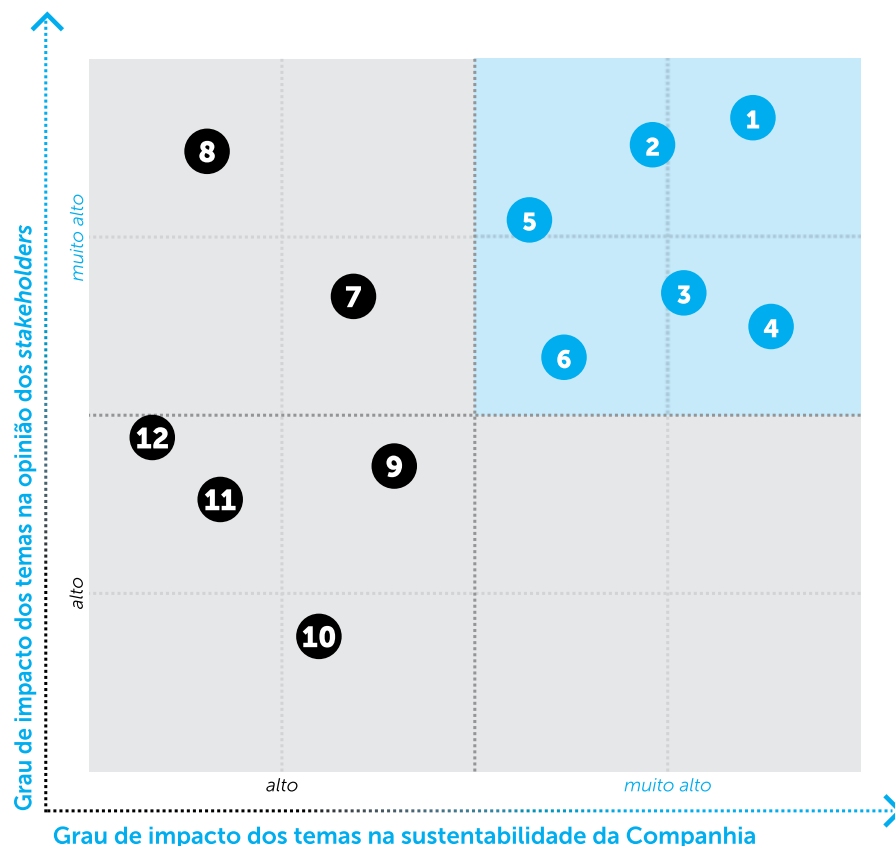
O objetivo desta publicação é disponibilizar informações sobre como a Companhia promove a gestão e qual seu desempenho em relação aos aspectos mais relevantes para a sustentabilidade do negócio, buscando assim demonstrar sua capacidade de gerar valor e atuar de maneira perene.

A definição desses aspectos se deu a partir de um processo estruturado de diálogo com os seguintes públicos de relacionamento da Cielo: parceiros comerciais, fornecedores, colaboradores (incluindo analistas, especialistas, gestores, diretores e executivos), representantes de pactos e compromissos, comunidades, sociedade civil e usuários de meios eletrônicos de pagamento. Os públicos são consultados regularmente e o processo de consulta, para este ciclo de relato, seguiu as seguintes etapas:



G4-24, G4-25, G4-26

O resultado do processo de revisão da materialidade elencou os temas de maior prioridade e relevância para a Companhia e para os públicos, apresentados na matriz:



Os temas materiais identificados no processo de revisão da materialidade são posicionados na matriz ao lado de acordo com seu grau de impacto para a Companhia (eixo horizontal) ou para os públicos de relacionamento (eixo vertical). O quadrante azul abriga os temas em que tanto a Companhia quanto os *stakeholders* consideram de maior prioridade.

Temas de muito alta prioridade tanto para a Companhia quanto para seus públicos de relacionamento

- 1 Capacidade e disponibilidade operacional
- 2 Segurança da informação
- 3 Inovação em soluções de pagamento
- 4 Desafios estratégicos e riscos regulatórios
- 5 Excelência no atendimento ao cliente
- 6 Inclusão financeira

Outros temas de alta prioridade ou muito alta prioridade para a Companhia ou seus públicos

- 7 Ética, integridade e corrupção
- 8 Gestão dos impactos ambientais
- 9 Desenvolvimento e valorização do funcionário
- 10 Governança da sustentabilidade
- 11 Desempenho econômico da empresa
- 12 Concorrência

Com esse processo, foi possível mapear o potencial de impacto dos temas nos públicos de relacionamento - dentro e fora da Organização - e, a partir daí, realizar o reporte da gestão da Cielo sobre esses impactos, por meios dos aspectos GRI, conforme apresentado na tabela abaixo: G4-19, G4-20, G4-21, G4-27

Temas materiais	Aspecto GRI	Impacto	Públicos relacionados
Capacidade e disponibilidade operacional	Conformidade (Responsabilidade pelo Produto)	Dentro e fora	Governo, clientes, parceiros comerciais e sociedade
	Impactos econômicos indiretos	Fora	Clientes, fornecedores e sociedade
Inovação em soluções de pagamento	Rotulagem de produtos e serviços	Dentro	Órgãos reguladores, público interno e clientes
	Portfólio de produto (Suplemento Serviços Financeiros)	Dentro e fora	Clientes, parceiros comerciais e sociedade
Segurança da informação	Privacidade do cliente	Dentro e fora	Clientes, público interno, órgãos reguladores, governo e sociedade
	Impactos econômicos indiretos	Fora	Clientes, fornecedores e sociedade
	Políticas públicas	Dentro e fora	Governo, clientes, público interno e sociedade
Inclusão financeira	Portfólio de produto (Suplemento Serviços Financeiros)	Dentro e fora	Clientes, parceiros comerciais e sociedade
	Comunidade (Suplemento Serviços Financeiros)	Dentro e fora	Clientes, público interno e sociedade
	Rotulagem de produtos e serviços (Suplemento Serviços Financeiros)	Dentro e fora	Clientes, público interno, órgãos reguladores e sociedade
Gestão dos impactos ambientais	Materiais	Dentro e fora	Público interno, governo e sociedade
	Efluentes e resíduos	Dentro e fora	Público interno, clientes, governo e sociedade
	Produtos e serviços	Dentro e fora	Público interno, clientes, governo e sociedade
	Conformidade (Ambiental)	Dentro e fora	Governo, clientes, fornecedores e sociedade
	Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais	Dentro e fora	Clientes, sociedade e público interno
Desempenho econômico da empresa	Desempenho econômico	Dentro e fora	Público interno, parceiros comerciais, governo, acionistas, investidores, clientes e sociedade
	Estrutura da Governança e sua composição	Dentro	Público interno, acionistas e investidores
Governança da sustentabilidade	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégia da organização	Dentro	Público interno, acionistas e investidores
	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, acionistas e investidores

Governança da sustentabilidade	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	Dentro e fora	Público interno, investidores, sociedade
	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na avaliação do desempenho econômico, ambiental e social	Dentro	Público interno, acionistas e investidores
Desafios estratégicos e riscos regulatórios	Portfólio de produto (Suplemento Serviços Financeiros)	Dentro e fora	Público interno, governo, clientes e sociedade
	Estratégia e análise	Dentro e fora	Público interno, órgãos reguladores, governo, clientes, parceiros comerciais e sociedade
	Rotulagem de produtos e serviços	Dentro e fora	Público interno, órgãos reguladores, clientes e sociedade
	Conformidade (Responsabilidade pelo Produto)	Dentro e fora	Governo e público interno
	Conformidade (Sociedade)	Dentro e fora	Governo, público interno e sociedade
Concorrência	Concorrência desleal	Dentro e fora	Clientes, fornecedores, parceiros comerciais, público interno e governo
Ética, integridade e corrupção	Combate à corrupção	Dentro e fora	Público interno, governo e clientes
	Ética e integridade	Dentro e fora	Clientes, fornecedores, parceiros comerciais, público interno e governo
Desenvolvimento e valorização do funcionário	Emprego	Dentro e fora	Público interno, governo e sociedade
	Relações trabalhistas	Dentro e fora	Público interno, governo e sociedade
	Saúde e segurança no trabalho	Dentro	Público interno
	Treinamento e educação	Dentro e fora	Público interno, clientes, parceiros comerciais e sociedade
	Diversidade e Igualdade de Oportunidade	Dentro e fora	Público interno e sociedade
	Igualdade de Remuneração para Mulheres e Homens	Dentro	Público interno
	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas	Dentro e fora	Público interno, fornecedores, parceiros comerciais e sociedade
	Não discriminação	Dentro	Público interno
	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	Dentro e fora	Público interno, fornecedores, governo e sociedade
	Rotulagem de produtos e serviços	Dentro e fora	Órgãos reguladores, clientes, público interno e sociedade
Excelência no atendimento ao cliente	Comunicações de <i>marketing</i>	Dentro e fora	Clientes, público interno e órgãos reguladores

Tais assuntos serão abordados em profundidade ao longo do relatório.

Caso tenha dúvidas ou sugestões, entre em contato pelo e-mail: sustentabilidade@cielo.com.br G4-31

BOA LEITURA!

Missão

Encantar os nossos clientes com as melhores soluções de uma empresa líder, rentável e sustentável, com colaboradores apaixonados.

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



Mensagens dos líderes

G4-1, G4-EC7, G4-EC8

O ano de 2015 trouxe desafios associados à competitividade no segmento de meios eletrônicos de pagamento e à conjuntura política e economicamente complexa. Nesse cenário, conduzimos uma estratégia de negócio marcada pela solidez, por relações éticas e pela preocupação com as pessoas, com uma atuação focada na inovação, na excelência, na atitude de dono e na criação de valor no longo prazo. Assim, pudemos alavancar resultados positivos, com iniciativas alinhadas à nossa visão de futuro e aos mais altos padrões de Governança Corporativa e Ética Empresarial.

Acreditamos e investimos incansavelmente, e de maneira consistente, na diferenciação da Companhia para se destacar em seu mercado, ao mesmo tempo em que entregamos resultados concretos. Verificamos um momento único na economia do País, com uma desaceleração mais forte do que prevíamos em todos os setores. Entretanto, mesmo diante de um cenário desafiador, reafirmamos a nossa crença na combinação de eficiência operacional, inovação com resultados e gestão de talentos, que nos permitiu fechar o ano com a geração de cerca de 14 mil empregos diretos e indiretos e aproximadamente R\$ 3 bilhões em contribuição tributária em toda a cadeia de valor da Companhia.

Compete dizer que, em 2015, levamos à risca a nossa crença: ir além do pagamento eletrônico. Também foi o momento de olhar

para dentro e racionalizar nossos gastos, ao mesmo tempo em que procuramos novos meios de fortalecer o nosso negócio e diversificar nossa receita.

Motivados e estimulados por uma acirrada concorrência no segmento, buscamos explorar novos caminhos, diversificamos nossas fontes de receita e elevamos a Cielo de patamar como Companhia com a criação, em fevereiro de 2015, da Cateno, fruto da associação com o Banco do Brasil, em que temos 70% de participação. Esse movimento marca a nossa entrada em uma nova atividade da cadeia de pagamentos eletrônicos. Várias outras iniciativas foram igualmente importantes para nos fortalecer como grupo, um bom exemplo disso foi assinatura de documentos para a realização de aumento de participação na Multidisplay – que controla a startup de soluções móveis M4U – anunciado em agosto de 2015, a qual passará a deter 91,44% de seu capital social após o cumprimento de condições suspensivas incluindo, mas não se limitando, a obtenção da autorização aplicável do Banco Central do Brasil. Com esse investimento, a Cielo visa consolidar a sua posição de liderança em plataformas tecnológicas que incentivem a adoção de pagamento móvel no País, cujo modelo nos torna mais competitivo e traz ainda mais agilidade no desenvolvimento de novos produtos e serviços.

Posto isso, fica claro verificarmos que o ponto primordial das novidades para o mercado em 2015 foi investir em soluções completas, integradas e customizadas para cada porte e ramo de atividade, pensando em como transformar as necessidades do cliente em serviços de grande usabilidade, ao alcance de um toque das nossas soluções.

Os pequenos lojistas podem gerenciar suas vendas conosco à distância por meio de um aplicativo para celular que desenvolvemos especialmente para esse segmento. O grande varejo agora pode usar nossa solução móvel integrada a qualquer aplicativo de gerenciamento de vendas que ele utilize e oferecer a mobilidade do pagamento aos seus clientes, sem a necessidade de passar pelo caixa, eliminando filas nas lojas.

Queremos ser cada vez mais percebidos como parceiros dos nossos clientes em todo o ciclo de vida do negócio e, por isso, em 2015 também investimos na evolução e consolidação de serviços com importantes diferenciais para solidez de seu negócio, como o Cielo Big Data, serviço de inteligência da informação que permite estratificar perfis de clientes, mapear a concorrência de forma consolidada e promover estratégias para gerar fluxo nas lojas, e o Cielo Promo, que permite ao lojista criar e gerenciar promoções customizadas aos consumidores, direto na máquina da Cielo, apoiando sua fidelização. Além disso, desenvolvemos uma solução que entrega a loja virtual pronta para os clientes que desejam migrar do varejo físico para o *online*.

Graças ao crescimento orgânico, a diversificação de fontes de receita e a maior eficiência operacional, em 2015 capturamos R\$ 548 bilhões em transações, ou seja, o equivalente a aproximadamente 10% da economia nacional é movimentado pelas máquinas da Cielo, com presença em todo o território nacional. Por outro lado, a participação dos cartões no consumo das famílias, próxima de 30%, ainda tem muito espaço a ocupar. E nós, muito a contribuir com o desenvolvimento do País.

Contamos com uma equipe experiente e com capacidades de gestão adequadas, e continuaremos reforçando nosso plano estratégico de Recursos Humanos. Estamos seguros de que o compromisso de engajar, desenvolver e reconhecer nossa força de trabalho promove o crescimento contínuo e contribui para resultados sustentáveis da empresa. Os reconhecimentos nacionais e internacionais em premiações que conquistamos em 2015 nos posicionam como uma das melhores empresas para se trabalhar, uma das mais inovadoras do Brasil e uma das marcas brasileiras mais valiosas do mercado.

A aderência aos princípios de sustentabilidade prossegue em temas essenciais para a boa gestão do nosso negócio, como transparência, ética, direitos humanos, combate à corrupção, ao trabalho infantil e análogo ao escravo e proteção do meio ambiente. Conscientes de nosso papel no desenvolvimento de uma economia mais sustentável, também somos signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), desde 2011, e reafirmamos nosso compromisso com a iniciativa de, por

meio de nossa atuação, buscamos contribuir para a promoção do desenvolvimento social e da preservação ambiental.

Como consequência dessa gestão e compromisso com a sustentabilidade, a Cielo conquistou mais um reconhecimento às suas boas práticas e, pela terceira vez, integra a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, com vigência em 2016. Com a indicação, reforçamos nossa posição entre um grupo de companhias de capital aberto reconhecidas pela liquidez de suas ações e pelas boas práticas de gestão e governança corporativa. Também passamos a compor o índice de sustentabilidade Euronext-Vigeo EM70, que engloba 70 empresas com alta *performance* em responsabilidade corporativa em mercados emergentes, lançado em 2015 pela Vigeo, agência líder em *ratings* globais voltados à sustentabilidade.

Um aspecto de vital importância para a sustentabilidade do nosso negócio é a nossa inquietude, a busca constante da Companhia por se reinventar a cada dia. Por isso, estamos absolutamente comprometidos com a qualidade do que entregamos a cada um dos nossos públicos: acionistas, clientes, fornecedores e sociedade em geral. Buscamos ouvir cada vez mais o que os nossos clientes querem, alinhando a nossa agenda estratégica às suas necessidades, sendo uma fonte de ideias que impulsiona o seu negócio. Essa é a nossa vocação.

Nos últimos sete anos, desde nossa abertura de capital, fizemos os movimentos necessários para tornar a Cielo uma corporação rentável e sustentável, capaz de unir desempenho, solidez,

conhecimento, inovação e ousadia inerentes a uma empresa líder, o que sempre nos estimulou a enxergar além do nosso segmento e nos permite trazer as melhores tendências mundiais em finanças e tecnologia ao mercado brasileiro. Com planejamento e determinação, daremos continuidade aos nossos esforços para manter a Cielo como empresa de referência em tecnologia e qualidade de serviço no varejo em todo o Brasil.

Em 2016, manteremos o processo de evolução de uma empresa que traz a inovação como um dos pilares da sua marca, demonstra rapidez para responder às tendências do mercado e investe em pessoas e no relacionamento ético e profissional com seus públicos de relacionamento e com o ambiente onde está inserida.

Temos certeza de que, com respaldo e motivação de nossos colaboradores e com a confiança de nossos clientes e acionistas, alcançaremos os objetivos propostos para 2016, renovando nosso compromisso de construir o futuro e a perpetuidade desta empresa, com integridade, paixão e competência.

Domingos Figueiredo de Abreu

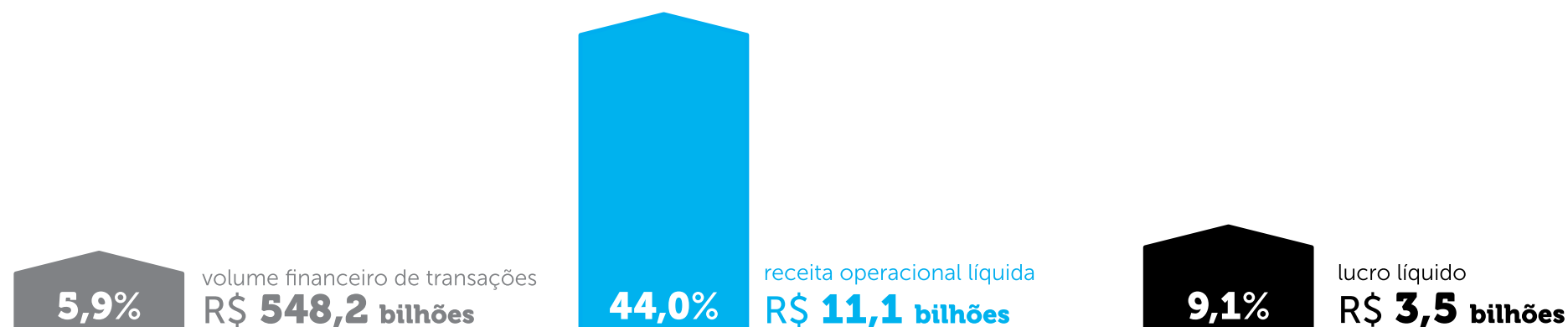
Presidente do Conselho de Administração

Rômulo de Mello Dias

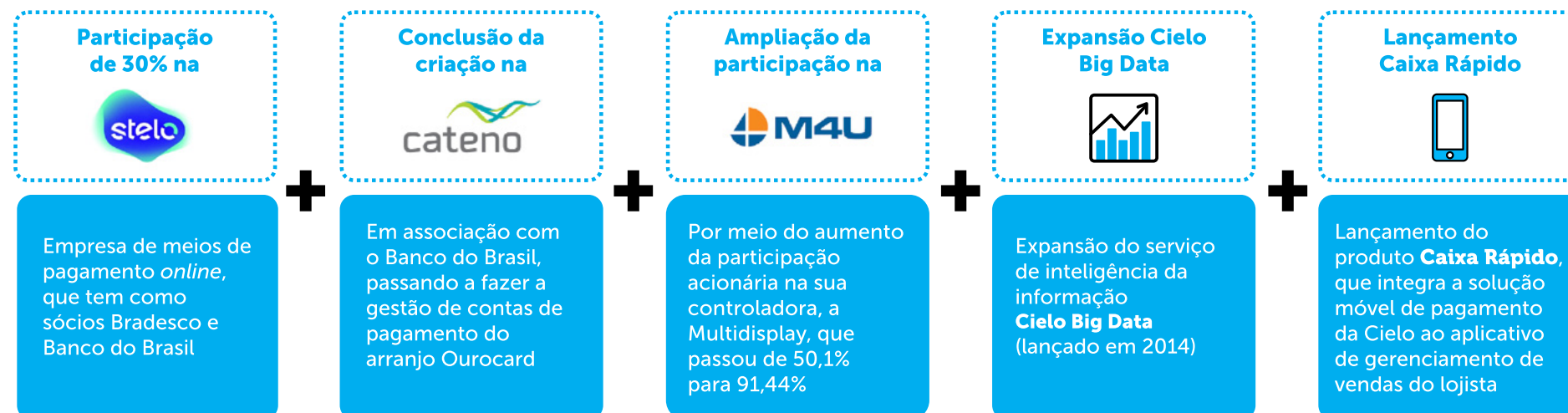
Diretor-presidente

Destaques 2015

Resultados operacionais e financeiros crescentes em relação ao ano anterior:

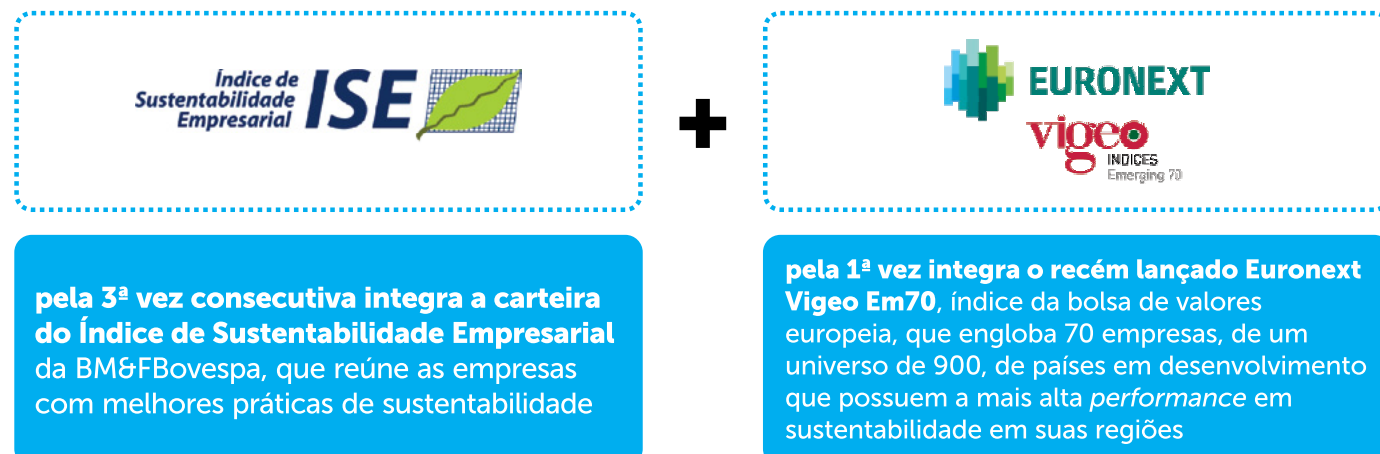


Ampliação das operações e áreas de atuação:



G4-13

Reconhecimento da solidez da gestão da sustentabilidade nos negócios:



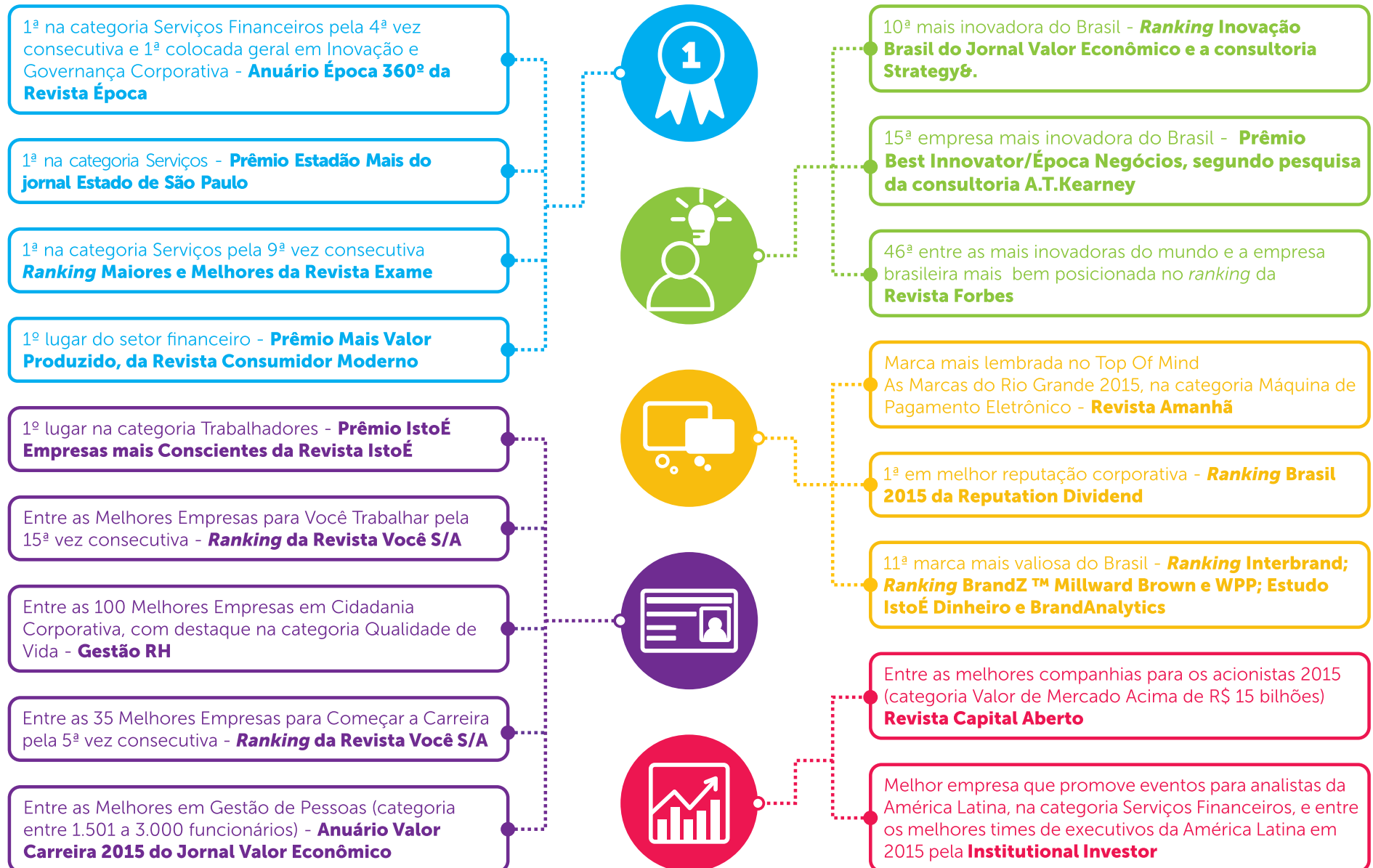
G4-15

Manutenção de alto nível de segurança da informação, estando entre as melhores práticas globais:



G4-16

Principais prêmios e reconhecimentos em diferentes aspectos do negócio:



Perfil



A Cielo

G4-4

A Cielo S.A. é a empresa líder em soluções de pagamentos eletrônicos na América Latina e uma das maiores do mundo em seu segmento. G4-3

Sua operação 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.

Com uma estratégia multisserviço, multibandeira e multicanal, a Cielo está presente nos estabelecimentos comerciais, no *mobile* e no *e-commerce*, atuando em todo o território nacional, com um portfólio de produtos e soluções que impulsionam o negócio de seus clientes – de pequenos lojistas a grandes varejistas, passando por profissionais liberais e autônomos –, em praticamente todos os segmentos da economia.

A Cielo está presente em mais de 1,8 milhão de pontos de venda ativos no Brasil. Em 2015, passaram pelos canais da Companhia 6,2 bilhões de transações, crescimento de 9,5% em relação ao ano anterior. G4-8, G4-9



Produtos e serviços

G4-4, G4-9, G4-EC7, G4-EC8

Buscamos oferecer ao mercado um portfólio que impulse o negócio de nossos clientes, com serviços que os apoiem nos resultados, na estratégia e nos ganhos de eficiência de todo o seu ciclo de vida.

Conheça a seguir os principais produtos e serviços oferecidos pela Cielo para o cliente...

...gerenciar o negócio com mais eficiência

Loja Virtual: uma solução integrada de comércio eletrônico no conceito "Faça você mesmo". Este serviço disponibiliza a pequenos e médios varejistas toda a estrutura necessária para abrir uma loja virtual com facilidade, segurança e conveniência, incluindo as etapas de desenvolvimento, pagamentos eletrônicos e sistema antifraude em uma única solução.

Extrato de vendas: no portal "Minha Conta", no site da Cielo, o cliente tem diversas opções de visualização de seu extrato, facilitando o gerenciamento do negócio e a conciliação dos eventos financeiros de seu estabelecimento.

App Cielo: canal para promover o acesso a produtos e serviços da Companhia com a agilidade e a simplicidade proporcionadas pelas tecnologias móveis. Por meio do aplicativo, o cliente da Cielo terá acesso simplificado a funcionalidades essenciais para o dia a dia do seu negócio: consulta às informações de vendas e pagamentos, contratação do serviço de Aquisição de Recebíveis em um clique, resposta às suas principais dúvidas e acesso a telefones úteis, além de consulta e troca de pontos do programa de fidelidade da Companhia. Saiba mais em:

<https://www.cielo.com.br/aplicativo-cielo>

... marcar presença nos diferentes canais para ampliar as vendas e oferecer conveniência aos seus clientes

Cielo Máquina POS (*Point of Sales*): terminal eletrônico para autorização e captura de transações de pagamento, recarga de celular, promoções e serviços. Disponível nas tecnologias de comunicação GPRS (*General Packet Radio Services* - móvel), linha Discada e Ethernet (fixo), com alta disponibilidade e capacidade de processamento.

Cielo TEF (*Transferência Eletrônica de Fundos*): destinado a clientes de médio e grande porte e/ou que tenham a obrigatoriedade de Emissão de Cupom Fiscal (ECF). Esta solução permite que o cliente faça integração com seus sistemas de frente de caixa, controles de estoque e financeiro, viabilizando uma melhor gestão do seu negócio, com alta disponibilidade e capacidade de processamento.

Cielo Mobile: solução de pagamento móvel, voltada aos profissionais liberais, microempreendedores e vendedores porta a porta. Essa solução móvel recebe todo tipo de pagamento: cartão de débito, *voucher* e crediário em até 48 vezes, além do crédito à vista e parcelado, por meio de um leitor de cartão *chip* e senha acoplado ao celular do vendedor via *bluetooth*.

Solução Webservice: permite total customização do processo de compra *online* com segurança e praticidade, sem sair do ambiente da loja virtual, disponibilizando cartão de crédito e de débito como opções de pagamento.

Caixa Rápido: permite integrar a solução móvel de pagamento da Cielo a qualquer aplicativo de gerenciamento de vendas que o lojista utilize. Com a integração, toda a venda da loja pode ser iniciada e finalizada pelo vendedor diretamente no celular, sem a necessidade de os clientes passarem pelo caixa, tornando a experiência de compra mais ágil e eficiente, sem filas.

Checkout Cielo: solução de pagamento em ambiente seguro da Cielo para clientes que já possuem sua loja virtual e querem oferecer pagamento com cartão de débito e de crédito, além de débito em conta e boleto.

Os clientes também contam com o Programa Cielo Fidelidade e acumulam pontos nas vendas realizadas com a Cielo, trocando por prêmios.



Pagamento com o número do celular: o lojista pode oferecer ao consumidor a opção de pagar com o número do celular, no ponto de venda ou no *e-commerce*, ou até realizar compras à distância nas máquinas da Cielo. O pagamento com o número do celular tem tecnologia segura e só é liberado após autorização, por meio de senha pessoal.

Cesta de Serviços de Segurança: a Cielo possui ferramentas de prevenção à fraude que atuam em todos os segmentos de mercado. Em especial, o público de Grandes Contas que atende as redes de bens e serviços, conta com um conjunto específico de produtos que auxiliam as transações presenciais e *online* na melhora da segurança das vendas, redução das perdas com fraudes e contestações além de aumentar o nível de aderência às boas práticas internacionais de segurança da informação.

Estes benefícios e objetivos são atingidos por meio de uma cesta de serviços de segurança composta por diversos itens tais como: Testes e certificações de segurança física e lógica do ambiente do cliente, monitoração das transações por sistemas neurais, alertas preventivos de fraudes e ferramentas de auxílio à defesa de contestações. Tudo lastreado por consultorias personalizadas que auxiliam o direcionamento das ações, preparam diagnósticos de tendências e comparativos do mercado relativos à fraudes e contestações de transações eletrônicas.

...incrementar a receita

Recarga de celular: o cliente é remunerado a cada recarga de celular realizada por um consumidor na máquina da Cielo.

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, com conversão de câmbio automática e em tempo real em mais de cem moedas.

...fidelizar e beneficiar seus clientes

Cielo Promo: o lojista pode criar e gerenciar promoções customizadas aos consumidores de forma automática, direto na máquina da Cielo, e a comunicação das campanhas realizadas é feita no comprovante de vendas, com flexibilidade para definir a mensagem a ser divulgada.

Parcerias com programas de fidelidade: o consumidor final que efetua a compra na máquina da Cielo acumula pontos nos seus programas de fidelidade Smiles e Dotz.

...fortalecer o caixa

Aquisição de recebíveis: permite ao cliente adiantar o recebimento dos valores das vendas, melhorando seu fluxo de caixa. A contratação pode ser feita diretamente na máquina.

...aprimorar sua estratégia e tomada de decisão

Big Data: principal destaque entre os produtos e serviços em 2015, o Cielo Big Data oferece aos clientes uma ferramenta de inteligência do negócio. Por conta da amplitude de sua operação – em 2015, a Cielo processou R\$ 548 bilhões (cerca de 10% do PIB nacional) –, a Companhia tem um amplo banco de dados e passa a oferecer aos seus clientes produtos de inteligência analítica que permitem acompanhar o desempenho do negócio, da concorrência (de maneira agregada) e o comportamento de seus consumidores para apoiar suas estratégias e tomadas de decisão.

Conheça os produtos Cielo Big Data em: <https://goo.gl/ltojDb>

Condução do negócio



Governança corporativa

Para a Cielo, a governança corporativa é um valor. Portanto, a Companhia busca adotar as melhores práticas e aperfeiçoá-las constantemente, a fim de preservar seus interesses e dos *stakeholders*, gerando valor no longo prazo e minimizando possíveis riscos e impactos, a partir de princípios como, transparência, equidade e responsabilidade corporativa.

Por ser uma empresa de capital aberto (desde 2009 suas ações são negociadas na BM&FBovespa, sob o código CIEL3, e no mercado de balcão norte-americano OTCQX Internacional, sob o código CIOXY), a Companhia observa continuamente os principais parâmetros e diretrizes de governança corporativa existentes. De forma voluntária, adota práticas que excedem as exigências do Novo Mercado (segmento de listagem da Bolsa em que suas ações são negociadas) assegurando os direitos dos acionistas, zelando sempre pela prática de condutas éticas e sustentáveis, valores inegociáveis da Companhia.

Boas práticas e diferenciais de governança corporativa adotados pela Cielo



Prática adotada pela Cielo

A troca de informações entre os administradores é restrita ao Portal Eletrônico de Governança Corporativa.

Conselho de Administração é composto por 30% de membros independentes, percentual superior ao exigido no Regulamento do Novo Mercado que é de 20%.

Manter atualizada as Políticas de Dividendos, de Divulgação, de Negociação e de Transações com Partes Relacionadas e situações envolvendo Conflito de Interesses, além do Código de Ética, que estabelece as normas de conduta no relacionamento com as partes interessadas: colaboradores, clientes, fornecedores, investidores, órgãos reguladores, sociedade e governo.

Existência de Secretaria de Governança Corporativa dedicada a dar suporte aos órgãos de governança da Companhia e de suas controladas.

Existência de mecanismo de autoavaliação do Conselho de Administração de forma colegiada e individual.



Importância

Dar segurança às informações estratégicas e confidenciais do negócio, evitando-se possíveis vazamentos e/ou acesso privilegiado às informações, ao garantir a todos os administradores acesso simultâneo.

Os membros independentes são desvinculados de grupos que tenham forte influência na administração da Companhia, permitindo que as decisões tomadas visem somente ao interesse da Companhia e demais *stakeholders*, buscando a evolução e sustentação do negócio.

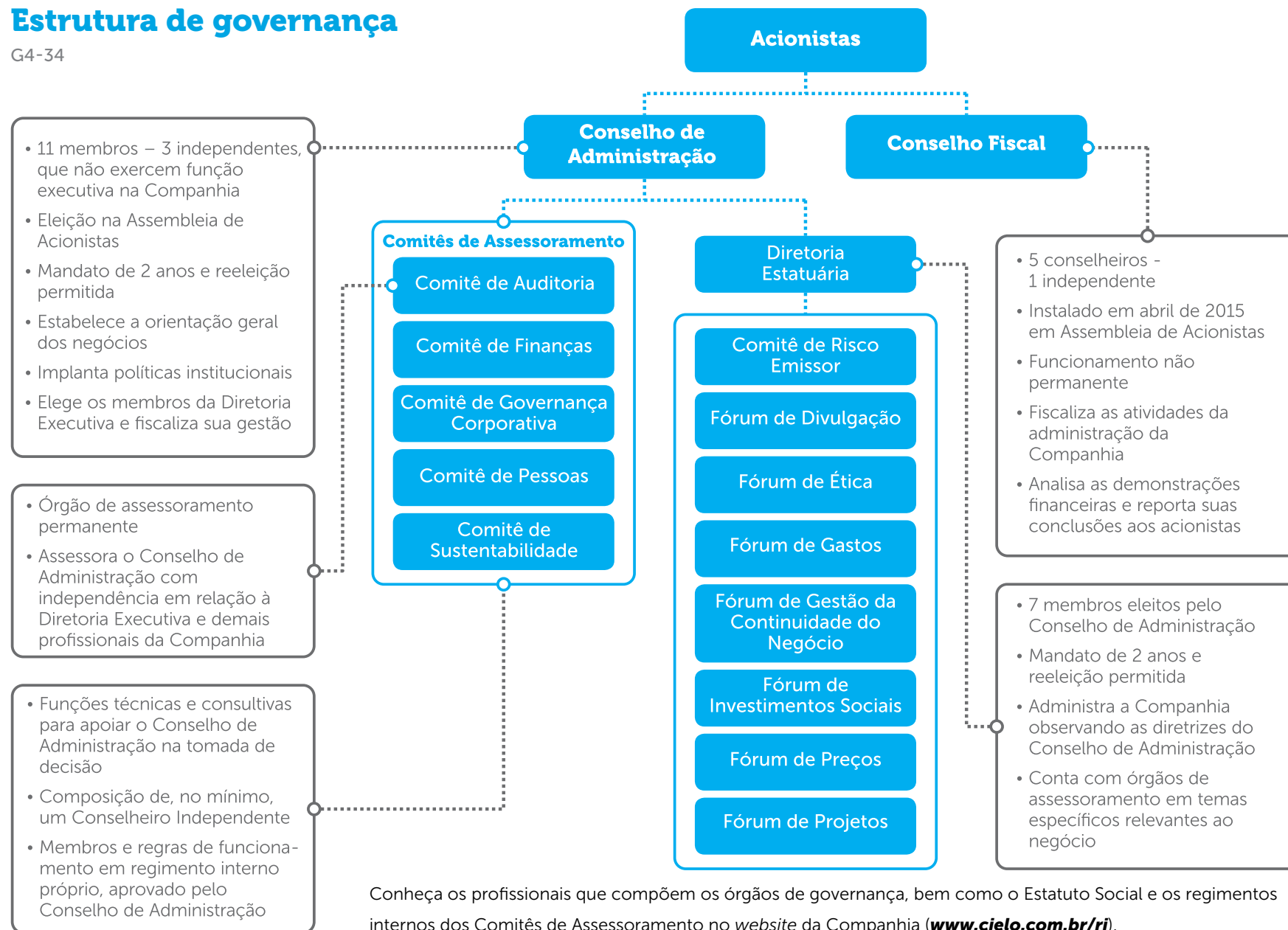
Manter uma homogeneidade na atuação de todos que representam a Companhia por meio de regras, princípios e ferramentas que protegem a ética e os valores da Cielo.

Garantir que os membros do Conselho de Administração e demais órgãos de assessoramento tenham acesso às informações e aos documentos necessários para a tomada de decisão fundamentada, além de orientar e manter o bom funcionamento da estrutura de Governança da Companhia.

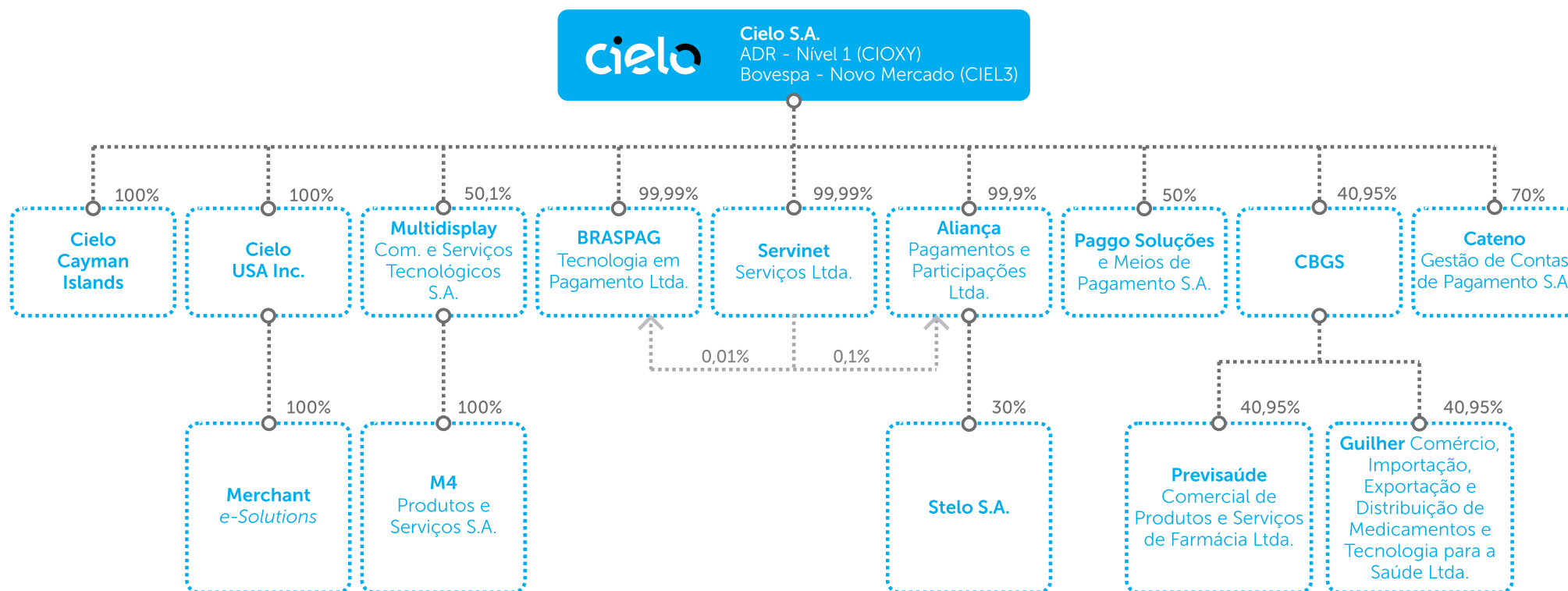
Promover uma cultura de melhoria contínua e detectar possíveis ineficiências a fim de corrigi-las e dar mais eficiência e assertividade à administração da Companhia.

Estrutura de governança

G4-34



Estrutura societária



A Cielo segue à risca sua política de transação com partes relacionadas, cuja diretriz é de que os controladores da Companhia não participem de decisões nas quais possam ser beneficiados. Exemplo disso foi a condução da deliberação sobre a participação minoritária da Cielo no capital social da Stelo apenas pelos membros independentes do Conselho, sem a participação dos conselheiros representantes dos controladores da Cielo – Banco do Brasil e Bradesco –, os quais também controlam a Stelo. Na mesma linha, apenas os membros independentes e os conselheiros representantes do Bradesco votaram sobre a constituição da Cateno, fruto da associação entre Cielo e Banco do Brasil anunciada em novembro de 2014.

Composição acionária

O capital social da Cielo é composto por 1.886.677.126 ações que, ao final de 2015, somavam valor de mercado de R\$ 63,4 bilhões, total que a posiciona entre as dez empresas de maior valor de mercado do Ibovespa.

Distribuição das ações da Cielo em 31/12/2015

Acionistas	Ações detidas	% do total
Controladores	1.107.609.717	58,71
Banco Bradesco	567.109.680	30,06
<i>Columbus Holding S.A.</i>	540.499.920	28,65
<i>Tempo Serviços LTDA</i>	26.609.760	1,41
Banco do Brasil	540.500.037	28,65
Tesouraria	4.846.312	0,26
Em circulação	774.221.097	41,03
Total	1.886.677.126	100

Essas ações compõem a carteira teórica dos seguintes índices:

- 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 Ações com Governança Corporativa Novo Mercado (IGC-NM)
- Índice de Sustentabilidade Euronext-Vigeo EM70

A Cielo tem um canal específico de comunicação com investidores e acionistas (www.cielo.com.br/ri), consolidando todas as divulgações feitas ao mercado, além de um atendimento estruturado (a área de Relações com Investidores mantém uma agenda constante de encontros com analistas e investidores).

Em 2015, foram realizadas mais de 220 interações com esses públicos, além de *roadshows* com analistas, investidores e profissionais do mercado de capitais em São Paulo, Belo Horizonte, Brasília e Porto Alegre em parceria com a Apimec (Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais). O Cielo Day (Investor's Day) também contou com duas edições em 2015 – uma no Brasil, na sede da Companhia em Barueri (SP), e outra em Nova Iorque, nos Estados Unidos, com apresentações das diversas áreas de negócios da Cielo.

Ética e integridade

G4-56

As decisões da Companhia são pautadas em uma conduta ética em todas as relações que a organização mantém com os seus *stakeholders*, zelando pela sustentabilidade do negócio. Assim, a ética é o pilar orientador de todas as atividades da Cielo e, para disseminar esse valor entre todos que fazem parte da rotina do negócio, a Companhia conta com um detalhado Código de Ética.

O Código de Ética estabelece que a Companhia não efetue contribuições para partidos políticos ou campanhas políticas e não participe de eventos que tenham como objetivo a promoção e o apoio a partidos políticos. G4-SO6



Desde 2009, esse documento reúne os princípios da Companhia e a conduta esperada de todos que atuam em seu nome com relação aos seguintes temas:

- Combate ao assédio, discriminação e preconceito, pornografia infantil, conflito de interesses, corrupção e formação de cartel, lavagem de dinheiro, trabalho escravo, trabalho infantil e exploração sexual de menores.
- Regras para aceitação de presentes, favores e serviços.
- Princípios para preservação da informação, preservação do meio ambiente, respeito à associação sindical e negociação coletiva, e uso de recursos da empresa.
- Conduta por público de interesse: associações de classe, bancos emissores, clientes, colaboradores, comunidade e sociedade, concorrentes, fornecedores, governo, imprensa, investidores, clientes e portadores de cartão.

Todos os colaboradores da Companhia devem, obrigatória e anualmente, realizar o treinamento sobre o Código de Ética. Além disso, devem atestar, conhecer e aderir ao Código, por meio da assinatura de um termo, e têm à disposição, assim como qualquer público de relacionamento da Cielo, o Canal de Ética: **www.canaldeetica.com.br/cielo** ou pelo telefone 0800.775.0808.

As ocorrências registradas no Canal de Ética são encaminhadas à Diretoria de Auditoria Interna, a qual reporta mensalmente ao Comitê de Auditoria e semestralmente ao Conselho de Administração todas as atividades relacionadas à apuração das denúncias recebidas, incluindo seu monitoramento até a conclusão de cada caso.

Ao longo do ano, a Cielo recebeu 44 denúncias de não conformidade com o Código de Ética, todas apuradas pela Auditoria Interna, das quais seis foram classificadas como procedentes.

As medidas aplicadas a cada uma delas incluíram: orientação sobre o tratamento de situações de conflito com o cliente; desligamento de funcionários que fraudaram o processo de reembolso médico; orientação sobre processo irregular de homologação de fornecedor; orientação sobre oferta irregular de serviços de credenciamento feitas em nome da Cielo em redes sociais; e medidas judiciais referente à utilização indevida de informações privilegiadas da Cielo. G4-SO5

Desde 2012, a Cielo conta também com um Código de Ética e Conduta de Fornecedores, lançado especificamente para esse público (leia mais em Fornecedores, na página 39).

O Canal de Ética é gerido por empresa independente, que garante a confidencialidade e o anonimato. Está disponível 24 horas por dia e 365 dias do ano para receber e tratar dúvidas ou alegações de desvio de conduta ou possíveis descumprimentos do Código de Ética ou de outras políticas da Companhia. Assim, os *stakeholders* da Cielo têm o poder de zelar pelas práticas corporativas, fortalecendo a governança da Companhia.

Conheça o Código e todas as políticas institucionais da Cielo em:

www.cielo.com.br/ri



Gestão de riscos

G4-2, G4-FS2

A Cielo adota metodologia para apoiar as áreas executivas na identificação, avaliação, resposta, monitoramento e reporte dos riscos, visando mantê-los dentro dos patamares aceitáveis pela Organização.

A Diretoria de Riscos e Compliance atua junto às áreas executivas, avaliando de forma independente o gerenciamento dos riscos:

- Fornece orientação metodológica para a gestão de riscos.
- Apoia a implementação de práticas eficazes de gestão de riscos pelas áreas executivas.
- Monitora e certifica a adequação e a eficácia dos controles internos, considerando o apetite ao risco da Organização.

Em linha com as boas práticas de governança corporativa, os riscos e o ambiente de controles são periodicamente reportados nos fóruns competentes e acompanhados pela alta administração.



Treinamento e políticas anticorrupção

G4-SO3, G4-SO4

Ponto importante para a garantia de uma conduta ética, a não aceitação de qualquer forma de corrupção é permanentemente difundida na Cielo. Em consonância com a legislação em vigor (Lei Anticorrupção nº 12.846 de 01/08/2013), a Cielo reitera o seu posicionamento firme em relação ao repúdio e ao combate à corrupção e possui instrumentos para prevenção contra o envolvimento (ativo ou passivo) em situações que caracterizem formas de corrupção.

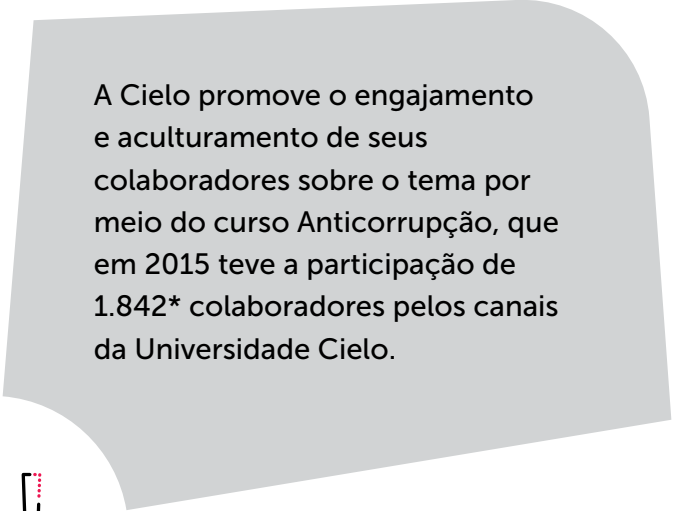
A Companhia também oferece orientações para denúncias, tratamento dos casos e penalidades.

Os clientes da Companhia também são avaliados mensalmente para assegurar o cumprimento à Lei de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro (Lei nº 12.683, de 09/07/2012). Para isso, a Cielo usa metodologia específica, que inclui comparativos entre grupos de clientes para identificar um comportamento financeiro atípico e para avaliar a concentração de operações dos clientes.

Com o resultado dessas análises, são envolvidas todas as áreas comerciais responsáveis pelos clientes, que podem ratificar quais operações são realmente suspeitas de lavagem de dinheiro, as quais são reportadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf).

São oferecidos também treinamentos anuais *online*, obrigatórios a todos os colaboradores, sobre prevenção à lavagem de dinheiro. Em 2015, 2.082* colaboradores realizaram o curso de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, pela Universidade Cielo.

Além do caso de fraude no processo de reembolso médico, citado na página 26 não foi identificado nenhum caso de corrupção em suas operações durante o ano de 2015. G4-SO5



A Cielo promove o engajamento e aculturação de seus colaboradores sobre o tema por meio do curso Anticorrupção, que em 2015 teve a participação de 1.842* colaboradores pelos canais da Universidade Cielo.

* Estão inclusos os treinamentos para estagiários

No entanto, a Companhia reforça os processos e procedimentos voltados à prevenção e ao combate à corrupção, disseminando boas práticas e orientando colaboradores e fornecedores, por meio de ações como:

- formalização da política anticorrupção em consonância com a lei;
- abordagem do tema anticorrupção no Código de Ética;
- assinatura do termo de adesão à política anticorrupção por todos os colaboradores da Cielo, controladas e coligadas;
- treinamento anticorrupção via e-learning disponibilizado pela Universidade Cielo para 100% dos colaboradores da Companhia e com conteúdo compartilhado com controladas e coligadas; e
- comunicação aos fornecedores sobre a política de anticorrupção da Cielo, com assinatura de termo de aderência.

Comunicação sobre as políticas e os procedimentos de combate à corrupção em 2015

Público de relacionamento	% de pessoas que assinaram o termo de adesão à política anticorrupção
Parceiros comerciais (fornecedores)	99%
Empregados próprios	100%
Membros do Conselho e Diretoria	100%

Regulação

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, que já enviou o Pedido de Autorização para o Bacen, passará a estar sujeita ao cumprimento de regras que abrangem, dentre outras, gestão de risco, níveis mínimos de patrimônio líquido e cumprimento de demais requisitos que serão estabelecidos pelo Bacen.

A Administração está tomando as providências necessárias, a fim de que esteja em plena conformidade com a regulamentação a partir da concessão da autorização pelo Banco Central do Brasil.

Estratégia e diferenciais



O planejamento estratégico da Cielo reúne as diretrizes dos negócios e determina as metas da Companhia, a fim de realizar seu compromisso de gerar valor para acionistas, clientes, colaboradores e sociedade no longo prazo.

Sua definição, de responsabilidade da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração, se baseia em estudos do comportamento da economia e do setor e detalha os caminhos para alcançar o objetivo principal de posicionar a Companhia como uma empresa de serviços, que oferece soluções completas para o ciclo de vida do negócio de seus clientes.

Para isso, a implementação da estratégia da Cielo baseia-se em relações éticas e princípios que garantem a perenidade da Companhia e sua liderança no mercado: inovação com resultados, excelência na execução e melhor suporte ao cliente.



Inovação com resultados

G4-2

A capacidade de inovar com agilidade é fundamental para o negócio, já que o mercado de meios eletrônicos de pagamento tem evoluído rapidamente nas últimas décadas.

A inovação torna-se um diferencial cada vez mais estratégico na medida em que a regulamentação do setor estabelece padrões e regras de atuação que tornam o mercado mais competitivo, fazendo com que a criação de produtos, serviços e tecnologias sejam essenciais nesse mercado.

Por isso, inovação com resultados é um valor da Companhia e é indissociável do modo de pensar e de conduzir o negócio.

Há alguns anos demorava mais de uma década para que uma inovação no setor se tornasse robusta o suficiente para mudar algum produto ou modo de fazer, enquanto hoje em dia, essa velocidade se intensificou.

Nesse cenário, a Cielo conta com equipes dedicadas à inovação, que têm metodologias próprias de atuação, e conta com um laboratório de inovação dedicado a pensar, desenvolver e implementar novos produtos e serviços, que sejam capazes de impulsionar o negócio de seus clientes, trazendo ao varejo brasileiro as melhores tendências mundiais em seu segmento.

Principais pilares de inovação da Cielo em 2015

Novos Negócios



Participação de 30% na Stelo

Empresa de meios de pagamento *online*, que tem como sócios Bradesco e Banco do Brasil, e posiciona a Cielo em um novo e crescente mercado de “carteiras digitais” frente à expansão dos pagamentos no comércio eletrônico nos últimos anos.

Saiba mais em:
<http://www.stelo.com.br>



Conclusão da criação da Cateno

Com valor estimado em 11,6 bilhões de reais, participação de 70% da Cielo e 30% do Banco do Brasil (BB), entrando em nova atividade da cadeia de pagamentos eletrônicos: a gestão dos cartões de crédito e de débito da marca Ourocard. Nessa nova atividade, a Cielo, por meio da Cateno, será remunerada com a tarifa que o BB recebe toda vez que um cartão emitido pelo banco é usado no varejo.



Ampliação da participação da M4U

Com ampliação da participação acionária na sua controladora – Multidisplay (em processo de autorização junto ao Bacen) – passando de 50,1% para 91,44%. A M4U é uma *startup* de soluções móveis de transações, por meio da qual a Cielo busca consolidar sua posição de liderança em plataformas tecnológicas que incentivem a adoção do *mobile payment*.

Saiba mais em:
<http://www.m4u.com.br>



Parceria com Dotz

Um dos maiores programas de fidelização, trazendo enormes benefícios para os lojistas com aumento da frequência, *ticket* médio e fidelização dos seus consumidores.

Com a parceria, a Cielo se consolida cada vez mais como provedora de serviços e soluções para o varejo brasileiro.

Novos Produtos e Serviços

Por meio de seu banco de dados de 1,8 milhão de pontos de venda ativos e mais de 6,2 bilhões de transações por ano, em 2015 a Cielo consolidou seus produtos de Big Data para clientes de grande porte e trabalhou também no desenvolvimento de soluções que atendam a todo o varejo, independentemente do porte, agregando valor à tomada de decisão e ao planejamento estratégico de seus clientes.

Cielo Big Data Responde



Como está o ritmo do **Varejo**?



Quais são os números mais **precisos** e **recentes** do varejo brasileiro, considerando seus vários **setores** e **regiões**?



Como está o **meu setor**, nas principais métricas de acompanhamento?



Como está o desempenho dos meus **concorrentes**?



Por que minha loja da cidade/bairro X **não tem bom desempenho**? É o gestor ou é a região?



Qual é o **perfil dos clientes** da minha loja? Por que estou perdendo clientes? Como faço para **trazê-los de volta**?



Qual **microrregião de maior potencial** de faturamento que eu ainda não explorei? Em que ponto **abro minha próxima loja**?

Produtos Big Data

ICVA



Benchmark



Expansão



Setorial



Shoppings



E-commerce



Promo + Big Data



Sob demanda



O produto Cielo Benchmark foi um importante destaque de 2015, ao possibilitar aos clientes e outras empresas (como indústria, associações de classe, etc.) acompanhar o seu desempenho e compará-lo a dados agregados do mercado, inclusive por bairro, shoppings, etc. Esse produto, juntamente aos outros produtos de Big Data, é fruto da constante ampliação da oferta de serviços de informação que a Cielo elabora, desde a criação pioneira do Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA), lançado em 2014, e já consolidado no mercado.

Canais Digitais

Os Canais Digitais são relevantes para a entrada de novos clientes e 21% dos novos clientes captados pela Cielo em 2015 fizeram o processo de credenciamento de forma 100% *online*.

APP Cielo



Para atender ao crescente acesso pelos *smartphones*, tendência expressa pelo conceito "*mobile first*".

Site Cielo



Ampla gama de consultas, extração de relatórios e histórico de vendas e pagamentos.

Oferecem consultas de vendas e pagamentos, além de serviços ao cliente. O cliente também pode realizar aquisições de recebíveis, solicitar produtos e resgatar prêmios do Programa Cielo Fidelidade.

Comprovante Digital



Em 2015, a Cielo lançou o comprovante digital, dando ao consumidor a opção de receber a sua via do comprovante por *e-mail* ou em um aplicativo, no qual pode acompanhar todas as suas compras realizadas nas máquinas da Cielo. Com esse serviço, a Companhia contribui para a redução do consumo de papel, auxilia os consumidores na gestão de seus gastos e agiliza o processo de vendas dos lojistas.

Excelência na execução

Para a Cielo, operar com excelência significa oferecer aos seus clientes o que há de melhor no mundo em pagamentos eletrônicos e a mais completa oferta de soluções para o varejo – customizadas para cada porte de negócio e ramo de atividade.

Segurança da informação

G4-2, G4-SO3

A Cielo atua de forma proativa, dedicando equipes especializadas e sistemas de alta tecnologia e de última geração que trabalham na detecção de incidentes que possam colocar em risco dados de clientes, o que tem se mostrado muito eficiente, já que em 2015 não houve registro de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes. G4-PR8

Nesse sentido, a Companhia investe na conscientização de seus colaboradores, fornecedores e terceiros. Junto aos fornecedores, há uma cláusula contratual que estabelece que ocorram treinamentos anuais sobre segurança da informação a todos os funcionários que trabalham diretamente com a Cielo e, junto aos prestadores de serviços de *call centers*, que são terceirizados, a Companhia realiza capacitações em parceria com as empresas prestadoras de serviço.

A Cielo monitora constantemente seus processos tradicionais de controle (*firewalls, malwares, etc.*) a possíveis ataques externos, realizando testes de intrusão e análise de códigos por meio de empresas especializadas em Segurança da Informação, com foco na adequação à prevenção de novas ameaças.

Os terminais de captura eletrônica interligados à sua rede credenciada também são monitorados e a Companhia investe continuamente na atualização constante desses equipamentos, de modo a mantê-los sempre com o certificado de conformidade com *Payment Card Industry PIN Transaction Security* (PCI PTS) e com os padrões de conformidade definidos pela Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS).

Qualidade da oferta e do atendimento

- A qualidade da oferta e do atendimento dedicado da Cielo tem o objetivo de alcançar sempre um alto padrão de satisfação do cliente.



Presença do atendimento em diversos canais

Os clientes contam com diferentes canais de diálogo com a Companhia:

- Central de relacionamento com atendimento telefônico especializado (4002 5472 capitais e regiões metropolitanas/ 0800 570 8472 demais localidades), adequado a cada perfil, de segunda a sábado, das 8h às 22h, além de um atendimento de suporte técnico 24 horas por dia (4002 9111 capitais e regiões metropolitanas/ 0800 570 0111 demais localidades).
- Site **www.cielo.com.br/atendimento**, com canal para autoatendimento ou contato com consultores.
- Perfis oficiais nas redes sociais, como Facebook e Twitter.
- Máquina da Cielo, que permite a solicitação de produtos e serviços.
- Lojas físicas da Cielo, em São Paulo, uma localizada no Shopping Ibirapuera e a outra inaugurada no começo de 2016, no bairro do Brás, tradicional reduto de comércio da cidade. Nas lojas físicas, o cliente pode sair com a máquina funcionando na mesma hora, além de contar com outros atendimentos como habilitações de novos serviços da Cielo, aquisição de vendas e suporte técnico.
- Ouvidoria, para sugestões, reclamações, denúncias e elogios, com atendimento de segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto feriados, pelo telefone 0800 570 2288, ou pelo endereço: **www.cielo.com.br/portal/cielo/fale-conosco/ouvidoria**.

Melhor suporte ao cliente

A base de clientes da Cielo é composta por 1,8 milhão de pontos de venda ativos, empresas de diferentes portes e setores, em todas as regiões do Brasil.

Os profissionais da força de vendas e de atendimento, que cuidam da gestão do relacionamento com os clientes, contam com diversas ações cujo objetivo é garantir um atendimento de alto padrão:

- **Ferramenta *Smart*:** aplicativo de gestão comercial desenvolvido pela Cielo que otimiza o trabalho da força de vendas e contribui para a qualidade do atendimento prestado, dando mais eficiência e agilidade na realização de visitas, além de permitir identificar as necessidades por cliente com mais assertividade. O aplicativo também reduz o consumo de papel, substituindo as fichas impressas.
- **Treinamentos periódicos:** a força de vendas é continuamente capacitada por programas oferecidos pela Universidade Cielo que se baseiam nos resultados de pesquisas de satisfação de clientes. Essa prática habilita a força de vendas a atuar de maneira especializada e consultiva.
- **Pesquisa de satisfação:** tem como objetivo mensurar a satisfação dos clientes em relação ao atendimento prestado e aos produtos e serviços da Cielo. A pesquisa é realizada anualmente desde 1999, sendo que desde 2013 também são realizadas mensurações mais frequentes (até três vezes ao ano). A pesquisa utiliza uma metodologia quantitativa, que consiste na realização de entrevistas por amostragem, via telefone, representando todo o universo de clientes da Cielo e os diferentes portes de empresa, em todas as regiões do Brasil.

Em 2015, cerca de 80% dos clientes que avaliaram os serviços e atendimento da Cielo atribuíram notas 7, 8, 9 ou 10 para a Companhia. Isso indica que a qualidade do relacionamento e atendimento, dos serviços de manutenção dos equipamentos, da extensão do portfólio de bandeiras, das condições comerciais oferecidas e outros fatores são percebidos pelos clientes da Cielo e garantem alta satisfação e intenção de manter relacionamento com a credenciadora líder de mercado. G4-PR5

Além da pesquisa geral de satisfação, em 2015 a Cielo também realizou pesquisas focadas na medição da satisfação dos clientes que tiveram interação recente com a Companhia por meio dos seguintes canais: credenciamento e afiliação, visitas de representantes comerciais, atendimento por meio de Central de Atendimento, Suporte Técnico e Manutenção e Ouvidoria.

A partir dos resultados das pesquisas – que são discutidos em fóruns dedicados a melhorar o atendimento ao cliente e fazem parte das metas anuais da Cielo –, são elaborados planos de ação para melhoria contínua, que são executados por grupos específicos.

Gestão da cadeia de fornecedores

G4-12, G4-EC8

Em 2015, 939 fornecedores de diferentes portes, setores e regiões compunham a operação da Cielo. Desse total, 40 concentraram a grande maioria dos gastos totais da Companhia com fornecedores, que, em 2015, chegaram a R\$ 2,3 bilhões.

Pela sua representatividade na operação, tanto no aspecto econômico como social e ambiental, 17 fornecedores são considerados estratégicos e críticos do ponto de vista da sustentabilidade. São grandes empresas que atuam nas áreas de logística, *call center* e tecnologia e, entre outros serviços e produtos, atendem os clientes da Cielo em todo o País. Esses fornecedores são auditados presencialmente para verificação das práticas que são relatadas em um questionário socioambiental que respondem de modo a pautarem suas ações.

Além das auditorias de fornecedores críticos, para garantir que sua cadeia atue de acordo com os princípios da Cielo e de seu alto padrão de excelência, a Companhia desenvolve em seu relacionamento diferentes ações, com foco em:

Todos os fornecedores devem aderir e respeitar o Código de Ética e Conduta de Fornecedores e a Política Anticorrupção da Cielo. A Companhia também dispõe de um sistema de gestão de terceiros que avalia possíveis desvios e fraudes, mitigando esse risco.

Alinhamento de conduta

Todos os anos a Companhia realiza o Face a Face com Fornecedores, encontro no qual reconhece os fornecedores que se destacaram em qualidade, velocidade, atitude competitiva e sustentabilidade.

Estímulo à excelência

Garantia de boas práticas

A contratação de fornecedores está condicionada ao processo de homologação – que ocorre no momento da inclusão do cadastro e anualmente –, analisando aspectos financeiros, trabalhistas, fiscais e socioambientais. Os contratos preveem o respeito às leis e boas práticas relacionadas a esses temas.

Diálogo e proximidade

A Cielo oferece um *site* específico aos fornecedores: <https://www.cielo.com.br/fornecedores> que conta, inclusive, com um canal isento e dedicado ao público para contato sobre questões éticas, operacionais, sociais, ambientais, etc.

No encontro anual com fornecedores, realizado desde 2010, a Cielo também reforça seus princípios éticos em temas essenciais como a proibição de trabalho escravo/infantil, discriminação, diversidade e assédio (moral, sexual, religioso, político e organizacional), concorrência leal, entre outros.

Qualificação de colaboradores

G4-LA12

O modelo de governança da Cielo define que as questões estratégicas referentes à gestão de pessoas sejam discutidas na Diretoria Executiva formada pelo presidente e seus diretores e, dependendo do tema, também pelo Comitê de Pessoas e pelo próprio Conselho de Administração.

O Comitê de Pessoas é um fórum formado por conselheiros ou outros representantes dos acionistas e pela Vice-Presidência Executiva de Desenvolvimento Organizacional. Sua função é assessorar o Conselho

de Administração nas decisões referentes aos temas estratégicos relativos à gestão de pessoas. Essa governança demonstra a importância que a pauta de gestão de pessoas tem para a Cielo.

O Vice-presidente Executivo de Desenvolvimento Organizacional é membro permanente da Diretoria Executiva, se reporta ao Presidente e é responsável pela definição e implantação da estratégia de gestão de Recursos Humanos, sintetizada em duas Propostas de Valor, apresentadas a seguir:

Proposta de Valor para o Acionista

Sustentabilidade do Negócio



LIDERANÇA

- Gestão dos custos de pessoal.
- Mitigação de riscos trabalhistas.
- Gestão do *headcount*.
- Gestão de prestadores de serviços.
- Moldagem da Cultura e Clima Organizacional.
- Gestão de Mudança.
- Gestão de *Performance*.
- Liderança Transformadora.
- Força Comercial Qualificada.
- Identificação, desenvolvimento e retenção de profissionais de *performance* diferenciada.
- Fomento e gestão de conhecimento necessário para criar vantagem competitiva.
- Capacidade para atrair e reter uma equipe qualificada, engajada e capaz de produzir vantagem competitiva para a Cielo.

Estabelece que a gestão ótima dos recursos humanos da Cielo é fundamental para a sustentabilidade do negócio e que a liderança tem um papel protagonista nesse processo. Essa proposta se materializa por meio de ações que são segmentadas em cinco pilares, conforme figura acima.

Proposta de Valor para o Colaborador

Vínculo Emocional & Engajamento



MERITOCRACIA

- Os valores da Cielo como referência nas decisões da organização.
- Moldar a cultura e o clima organizacional de modo a fomentar o engajamento do colaborador.
- Reconhecer os colaboradores com desempenho diferenciado.
- Garantir uma estratégia de remuneração competitiva.
- Propiciar oportunidades para o desenvolvimento contínuo de cada colaborador fortalecendo sua carreira.
- Ser reconhecido no mercado como centro formador de talentos.

Estabelece que a Cielo deve oferecer a cada colaborador a oportunidade de ter um vínculo emocional com o seu trabalho e a organização. A Meritocracia é uma premissa que referencia todas as ações da proposta, que se materializa por meio de quatro pilares, conforme figura acima.

Essa estratégia tem colocado a Cielo como referência na gestão de pessoas conforme atestam os diversos prêmios recebidos em 2015 e ao longo dos anos (saiba mais na página 13).

□ **Todos os pilares de ambas as Propostas de Valor possuem indicadores de sucesso que são monitorados continuamente de forma a garantir a gestão do desempenho da companhia em cada pilar.**

Um dos indicadores estratégicos de sucesso da efetivação dos objetivos da estratégia de Recursos Humanos (RH) é o que se refere à retenção dos talentos identificados no processo do Fórum de Gestão de Talentos (FGT). Esse indicador influencia o bônus anual de parte da liderança da companhia e em 2015 apontou que 97% dos talentos continuaram na Cielo.

Outro indicador relevante é o índice de favorabilidade (78%) atingido na pesquisa de clima “Fale o que Pensa!”. A pesquisa é feita por uma consultoria independente e teve a adesão de 95% de todos os colaboradores da Companhia. Esse resultado coloca a Cielo no P90, que é o *ranking* que agrupa 10% das empresas que têm os melhores resultados entre o conjunto de empresas pesquisadas pela consultoria, e que envolvem mais de 1.5 MM de trabalhadores brasileiros.

Um terceiro indicador relevante é o que mede o índice de entropia organizacional (relacionado ao pilar de Valores, Cultura e Clima). Entropia é definida nesse contexto como a energia desperdiçada devido a fatores limitadores da cultura e do *modus operandi* da organização (burocracia, falta de espírito de equipe, atuação desconexa em relação aos valores organizacionais, falta de foco, etc.). Esse índice atingiu 16%, que na escala da metodologia empregada significa que a Companhia está bem próxima do índice considerado ideal de entropia (abaixo de 10%).

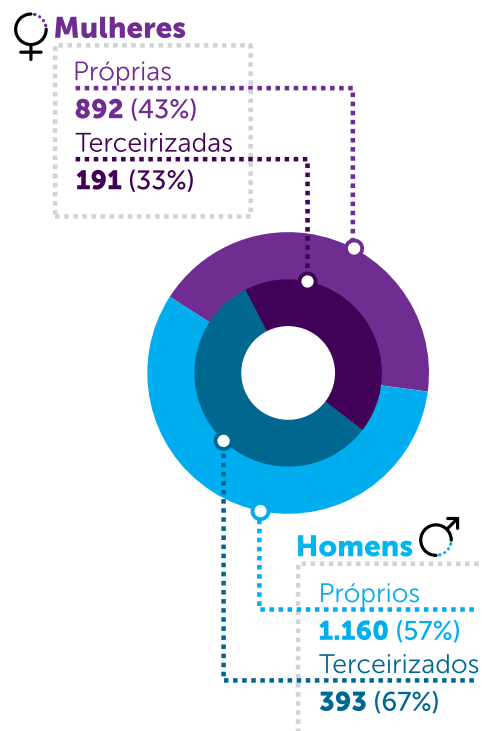
G4-10, G4-LA12

Em 2015, atuaram na operação da Cielo 2.052 colaboradores próprios, todos estabelecidos no regime da Consolidação das Leis do trabalho (CLT) com contrato de trabalho por tempo indeterminado e 584 terceirizados que atuam em administração e manutenção predial, segurança patrimonial, limpeza e conservação, entre outros serviços.

A Cielo busca ser referência na gestão de pessoas e tem sido reconhecida e premiada pelo mercado de acordo com as melhores práticas em Recursos Humanos (saiba mais nas páginas 43 a 47).

Perfil do quadro de colaboradores da Cielo em 2015

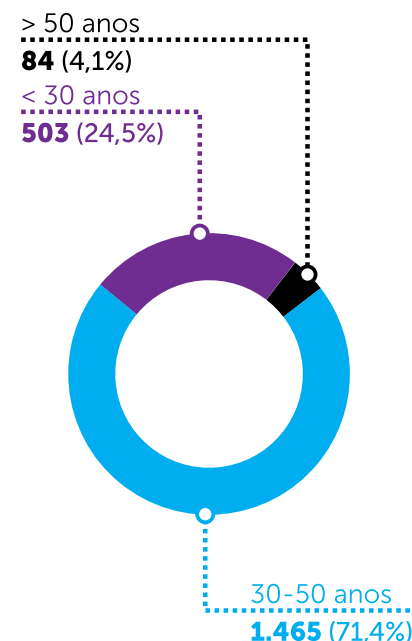
Por gênero



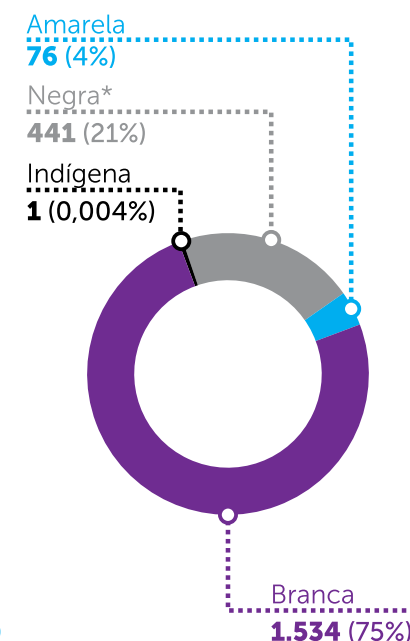
Por região



Por idade



Por raça



*Na raça Negra foi considerada a soma de negros e pardos

G4-9, G4-10

Conheça a seguir os principais aspectos dessa gestão que contribuem com o desenvolvimento e a capacitação dos colaboradores de maneira a criar um ambiente organizacional saudável, estimular o engajamento e o vínculo com a Companhia e, com isso, manter o alto padrão de excelência da Cielo.

A Companhia desenvolve diferentes iniciativas para atração e retenção de talentos, que fazem da Cielo uma empresa reconhecida na gestão de seus Recursos Humanos. Conheça a seguir as principais ações:

- **Programa Jovem Aprendiz:** oferece oportunidade de aprendizado profissional para jovens oriundos de famílias de baixa renda. Esses jovens têm entre 14 e 24 anos e precisam estar cursando o Ensino Fundamental ou Médio. O programa tem duração de 15 meses.
- **Programa Jovens de Futuro:** programa que visa oferecer para jovens oriundos do Programa Jovem Aprendiz a possibilidade de continuarem na Cielo até a sua efetivação. Para ingressar no programa, o aprendiz deve ter sido aprovado em uma universidade e ter uma avaliação de desempenho exemplar. O estágio tem duração máxima de 24 meses. Por fim, a efetivação é reservada ao jovem com desempenho destacado como estagiário na área de interesse. Há um conjunto de vagas específicas para esse programa para garantir a efetivação desses jovens.
- **Programa de Estágio:** programa cujo objetivo é ser uma fonte de talentos para a organização. Os estagiários participam de programas específicos de aprendizado referentes à sua área de atuação e também de programas corporativos onde aprendem aspectos mais genéricos (como por exemplo, comunicação, negociação, trabalho em equipe, etc.) referentes à sua atuação profissional.
- **Programa Trainee:** 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 favorece o fortalecimento da cultura, do clima e do trabalho em equipe, com foco nos resultados esperados e nas mudanças propostas pela organização. Em 2015, 15 mil jovens se inscreveram para esse programa.
- **ComTato:** um serviço de orientação e apoio pessoal em várias especialidades oferecido para 100% dos colaboradores. O serviço é disponibilizado por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana, de forma gratuita e totalmente confidencial.
- **De Bem com a Vida:** programa de qualidade de vida cujo foco é em estimular, nos colaboradores, uma atitude saudável perante a vida, seja no aspecto físico, emocional, financeiro, profissional, intelectual, social ou espiritual.

Desenvolvimento profissional e de carreira

G4-LA9, G4-LA10

A Cielo busca incessantemente ampliar seu capital intelectual, a transparência e a liberdade para que todos possam expressar suas opiniões e contribuir para o aprimoramento constante da Organização e de toda sua cadeia de valor.

A Companhia acredita que os colaboradores devem ser protagonistas do seu desenvolvimento profissional e de carreira, sustentado por vários conceitos e instrumentos importantes que são oferecidos para 100% do quadro funcional da Companhia. Para todos os colaboradores e temas há um conjunto de treinamentos providos pela Universidade Cielo, por meio das suas quatro escolas:

I. Escola de Sustentabilidade

II. Escola de Desenvolvimento da Liderança

III. Escola de Excelência na Execução

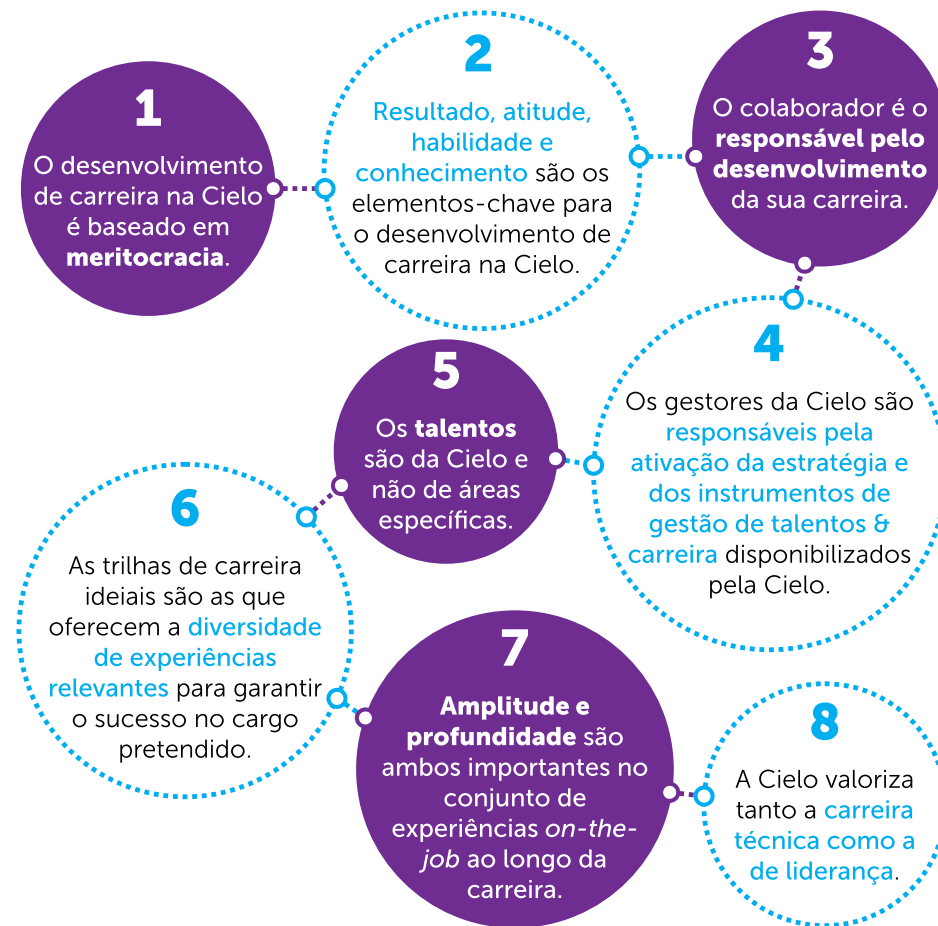
IV. Escola de Negócio

A Companhia promove uma comunicação intensa que visa garantir que o investimento no aperfeiçoamento profissional individual e a oferta de oportunidades de carreira sejam práticas corriqueiras e uma característica forte de sua cultura.



Conheça a seguir os mecanismos de aperfeiçoamento profissional e oferta de carreira da Cielo:

1. 8 Princípios de Carreira da Cielo:



- 2. Diretrizes de Desenvolvimento & Carreira, que definem as regras para a gestão da carreira na Companhia, a partir dos 8 Princípios.**
- 3. Pannel de Oportunidades, onde são publicadas, via intranet, as vagas disponíveis na Organização para que os colaboradores possam se candidatar, caso tenham interesse.**
- 4. Pesquisa anual feita no processo de avaliação de desempenho sobre o tema: "O que você deseja para a sua carreira nos próximos 3 anos?".**
- 5. Processo formal e anual de avaliação de desempenho, o Gestão de Desempenho e Desenvolvimento (GDD).**
- 6. Processo formal, anual e colegiado para identificação de talentos, o Fórum de Gestão de Talentos (FGT).**
- 7. Incentivo ao feedback constante, sendo dois processos formais que ocorrem logo após o GDD e o FGT.**
- 8. Plano de Desenvolvimento Individual.**
- 9. Plano de Sucessão.**
- 10. Investimento intenso em patrocínios de estudos desde programas específicos, técnicos ou de idiomas até cursos de MBA, Mestrado ou Doutorado.**

Em 2015, foram investidos R\$10,6 milhões na Universidade Cielo, que ofereceu 187 mil* horas de treinamento no ano, ou seja, uma média de 91,24 horas de ações educacionais por colaborador. Adicionalmente, as áreas de negócio investiram R\$ 490.146,46 em treinamentos externos de 116 participantes para atender demandas específicas. Desse total, 46% foram investidos em treinamento para o público feminino. G4-LA9, G4-LA10

O investimento contínuo feito ano a ano contribuiu para que 42% dos colaboradores conseguissem alcançar uma pós-graduação ou MBA e 99% finalizassem sua graduação universitária.

Em 2015, cerca de 50% dos colaboradores participaram do programa Odisseia, *um workshop* de carreira, onde todos os conceitos e instrumentos relativos ao tema de desenvolvimento e carreira são discutidos com profundidade.

Treinamentos em 2015

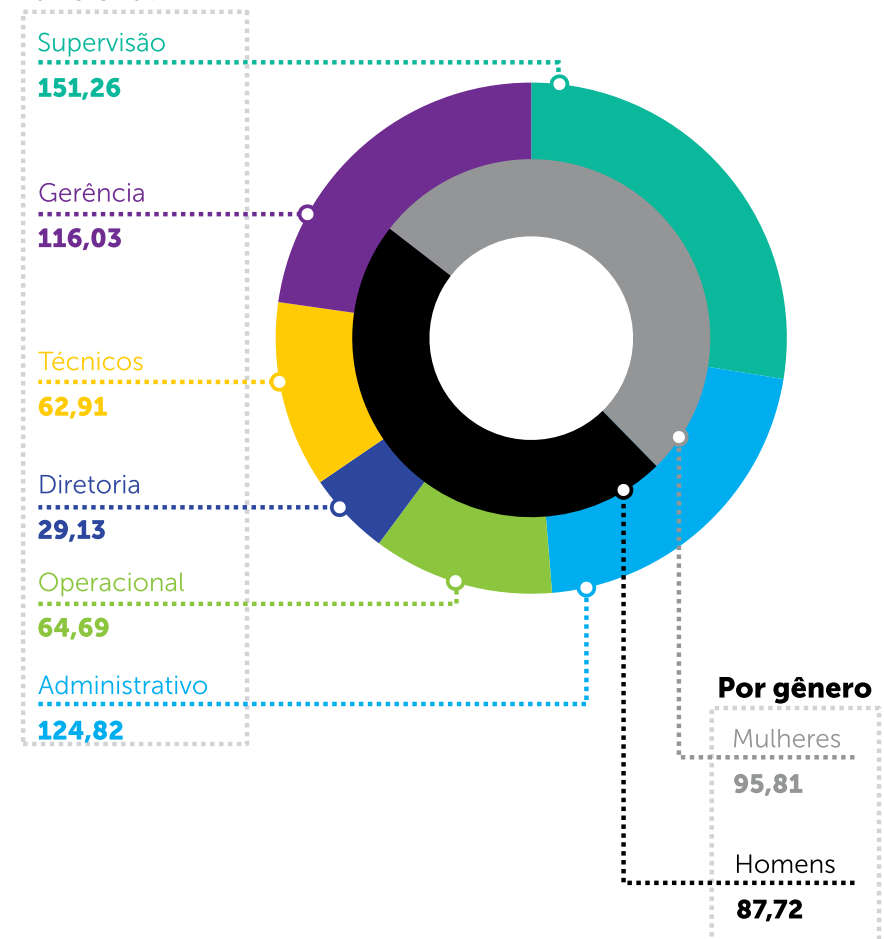
	Participantes	Investimento (R\$ milhões)	Valor médio investido por participante
Treinamentos corporativos*	2.384	6,8	R\$ 2.857,33
Treinamentos específicos	532	1,9	R\$ 3.679,95
Educação formal e continuada	325	1,9	R\$ 5.975,13

Os resultados de 2015 direcionam a Universidade Cielo ao encontro de sua missão de atender a toda cadeia de valor. A expansão foi iniciada com ações direcionadas para as coligadas do grupo, com objetivo de, em 2016, atender também clientes e sociedade.

*Estão inclusos treinamentos para estagiários e coligadas do grupo Cielo

Média de horas de treinamento em 2015

Por categoria funcional



Meritocracia e evolução profissional

Garantir a prática da meritocracia é um fator importante na tomada de decisões da Companhia. Para isso, anualmente todos os colaboradores passam por dois processos de avaliação de desempenho - o Gestão de Desempenho e Desenvolvimento (GDD) e o Fórum de Gestão de Talentos (FGT) -, que identificam aqueles que se destacam, suas fortalezas e oportunidades de aprendizado, desenvolvimento e de carreira.

Desde 2011, profissionais de todas as categorias funcionais são avaliados e recebem *feedback* de seus líderes e o resultado da avaliação é atrelado ao que cada um irá receber no Plano de Participação nos Resultados (PPR). G4-LA11

O valor que cada colaborador recebe via Programa de Participação nos Resultados (PPR) está diretamente vinculado à avaliação feita no GDD. Os resultados obtidos no FGT identificam os colaboradores elegíveis a méritos, promoções e demais programas de reconhecimento da companhia. Tais resultados também identificam os potenciais sucessores para os cargos críticos e são fontes de inspiração e direcionamento para as ações de desenvolvimento das escolas da Universidade Cielo.

Desde 2010, os colaboradores contam também com o Cielo *Coaching*, programa que oferece orientação a partir de um líder sênior ou *coach* externo sobre carreira do *coachee*. Ao todo, o programa já apoiou mais de 150 colaboradores e 67 gestores sêniores obtiveram a capacitação para atuarem como *coaches*. Em 2015, 18 gestores sêniores foram formados para atuarem como *coaches* e ocorreram 72 processos de *coaching* internos.

Em 2015, foi realizada, pela primeira vez, uma pesquisa para monitorar a qualidade do *feedback* recebido pelo colaborador. Com participação facultativa, a pesquisa teve adesão de 45% do público interno e registrou nota média de 8,3 em qualidade do *feedback* e de 8,7 em contribuição para o desenvolvimento do colaborador.

Preparação para a aposentadoria

A Cielo oferece Previdência Privada para todos os colaboradores desde o primeiro dia na organização para que possam se preparar financeiramente para esse momento das suas vidas.

Adicionalmente, a companhia oferece programas de “*outplacement*” para aqueles que estão próximos da aposentadoria de modo a que possam se preparar emocionalmente para esse momento.

O “*outplacement*” também é oferecido para os colaboradores de nível gerencial que foram desligados da companhia por qualquer motivo que não fira o Código de Ética da Cielo. Nesse caso, o programa tem o objetivo de contribuir para o prosseguimento da vida profissional desses profissionais.

Desempenho financeiro



Resultado financeiro

A Receita operacional líquida da Companhia totalizou R\$11.122,3 milhões, aumento de 44,0% em relação a 2014.

□ O acréscimo na receita líquida está substancialmente relacionado ao início das atividades operacionais da Cateno, consolidada a partir de 27 de fevereiro de 2015, à contínua expansão dos negócios da Cielo e de suas controladas, bem como ao efeito da apreciação do dólar na receita gerada nos EUA, da controlada Merchant e-Solutions.

Já o Ebitda totalizou R\$ 5,2 bilhões em 2015, crescimento de 36,3% em relação a 2014. A margem Ebitda foi de 47,1%, redução de 2,6 p.p. em relação ao ano anterior. G4-9

As despesas operacionais registraram alta de 17,1%, totalizando R\$ 1.479,9 milhões em 2015, diante de R\$ 1.263,5 milhões registrados em 2014. Esse resultado inclui as despesas de pessoal; gerais e administrativas; de vendas e *marketing*; de equivalência patrimonial; e outras despesas operacionais líquidas.

Em 2015, o resultado financeiro totalizou R\$ 1.103,1 milhões, apresentando uma redução de 21% em relação a 2014, o que reflete o desempenho dos seguintes itens:

- As receitas financeiras tiveram um aumento de R\$ 124,7 milhões, passando de R\$ 19,8 milhões em 2014 para R\$ 144,5 milhões em 2015.
- As despesas financeiras aumentaram R\$ 1.041,4 milhões, passando de R\$ 132,1 milhões em 2014 para R\$ 1.173,5 milhões em 2015. O crescimento decorre do aumento do endividamento médio com terceiros, substancialmente representado pela emissão de debêntures públicas e privadas em 2015, cujo recurso foi destinado à constituição da controlada Cateno, no âmbito da associação com o Banco do Brasil.
- O resultado com aquisição de recebíveis apropriada pró-rata temporis, líquida do custo de captação com terceiros e dos impostos - Programas de Integração Social (PIS) e Contribuição para Financiamento da Seguridade Social (Cofins) - aumentou R\$621,2 milhões ou 41,2%, para R\$2.129,8 milhões em 2015, comparada com os R\$1.508,6 milhões em 2014. O acréscimo se deve substancialmente ao aumento do volume financeiro de recebíveis adquiridos, alinhado à contínua expansão do produto, bem como pelo aumento de spread médio no exercício, dado o aumento sucessivo da taxa DI (taxa de juros usada nas operações com títulos bancários e também corporativos, como as debêntures) e redução do custo de captação com terceiros.

Benefícios fiscais

G4-EC4

Em 2015, em função do elevado imposto recolhido, a Cielo utilizou R\$ 79,2 milhões em benefícios fiscais – R\$ 45,4 milhões referentes a incentivos fiscais da Lei do Bem, da Lei Rouanet, da Lei Desportiva, da Lei para o Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente e do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pranon) (saiba mais sobre os projetos apoiados nas páginas 61 e 62) – e R\$ 33,8 milhões referentes ao benefício recebido pelo Financiamento de Máquinas e Equipamentos (FINAME), do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), e pela Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), que conta com juros diferenciados.

Demonstração do Valor Adicionado (DVA)

G4-EC1, G4-EC8

O total do valor adicionado distribuído pela Cielo e suas controladas foi de R\$ 8,5 bilhões, aumento de 31,3% em relação a 2014, sendo o maior percentual destinado ao governo e à sociedade (tributos), seguido por remuneração de capital de terceiros (juros e aluguéis), acionistas e colaboradores.

Distribuição do valor adicionado (R\$ milhões)

	2013	2014	2015
Acionistas (remuneração de capital próprio)	1.802	1.833	1.066
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados)	358	479	605
Governo (impostos, taxas e contribuições)	2.093	2.412	3.030
Remuneração de capital de terceiros (juros e aluguéis)	284	397	1.403

NOTA: o lucro retido nos períodos não está mencionado no quadro acima por não terem sido distribuídos. As evidências podem ser verificadas na DVA consolidada dentro das Demonstrações Financeiras Padronizadas (DFP), publicadas no site da CVM em 1º de fevereiro de 2016

Plano de previdência G4-EC3

Dos recursos destinados aos colaboradores, além de sua remuneração, estão inclusos os montantes destinados ao Plano de Previdência Privada, de adesão voluntária por parte do colaborador. Em 2015, os investimentos no Plano chegaram a R\$ 11,6 milhões, complementados pela contribuição de R\$ 9,6 milhões feitas pelos colaboradores aderentes ao plano, que são cerca de 70% do total.

Desempenho das ações

No ano de 2015, enquanto o Ibovespa desvalorizou-se em 13,3%, as ações da Cielo (ajustadas com proventos) apresentaram desvalorização de 1,5%. No dia 30 de dezembro de 2015, os papéis CIEL3 fecharam cotados a R\$ 33,59/ação, representando um valor de mercado de R\$ 63,4 bilhões.

O volume médio diário negociado no período entre janeiro e dezembro de 2015 totalizou 4,2 milhões de ações, com um volume médio diário de R\$ 168,3 milhões, representando 0,7% do *free float*.

Desde a abertura de capital, o volume médio diário negociado foi de 2,4 milhões de ações, representando um volume médio diário negociado de R\$ 101,5 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 2015, foi aprovado pelo Conselho de Administração, *ad referendum*, na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, realizada em 08/04/2016, a distribuição de aproximadamente 31,6% do lucro líquido auferido no exercício de 2015, ou R\$ 1.065.723.127,81 bilhão.

Resultado operacional

A Cielo capturou, em 2015, 6,2 bilhões de transações, crescimento de 9,5% em relação a 2014. O volume financeiro de transações somou R\$ 548 bilhões, o equivalente a aproximadamente 10% da economia nacional (percentual que considera o valor do PIB e do volume financeiro acumulado até setembro), com aumento de 5,9% em comparação ao ano anterior.

Especificamente com cartões de crédito, o volume financeiro de transações processadas totalizou R\$ 320,5 bilhões em 2015, alta de 2,5% em relação a 2014. Com a modalidade débito, o volume financeiro de transações processadas somou R\$ 227,7 bilhões, aumento de 11,1% no período.

Investimento em máquinas

A Companhia investiu R\$ 370,2 milhões na aquisição de máquinas em 2015, montante parcialmente financiado por meio da linha de crédito do FINAME e do BNDES.

Desempenho ambiental



Com a estrutura de uma empresa de serviços, o negócio da Cielo tem, por natureza, baixo impacto ambiental se comparado a setores da economia altamente dependentes de recursos naturais, como indústria e agropecuária.

Ainda assim, a Companhia mapeia os principais impactos ambientais provenientes de sua atuação e faz a gestão e mitigação deles.

Em 2015, a Cielo mudou para uma nova sede em Barueri (SP), operada com tecnologia de ponta, atendendo as premissas mais exigentes de sustentabilidade. No novo endereço, a Cielo investiu na utilização de equipamentos e materiais com maior eficiência ambiental. Ao todo foram R\$ 14,1 milhões destinados à instalação de sistema de refrigeração inteligente, mobiliário fabricado com madeira de reflorestamento e certificação de manejo, iluminação de baixo consumo e forros e carpetes que podem ser tirados e recolocados para, em caso de mudanças no escritório, não exigir descarte e substituição. G4-13, G4-EN31



Consumo de energia

A Companhia monitora o consumo de energia elétrica de sua sede e 17 filiais e o consumo de óleo diesel do gerador usado na matriz. Em 2015, foram 3.030.131 de KW/h e 3.150 litros de óleo diesel consumidos.

G4-EN3

Consumo de energia direta e indireta (GJ)

Energia direta	2015	2014	2013
Óleo diesel	111,84	181,08	45,09
Gasolina	42.631,38	33.044,87	24.827,30
Total de energia não renovável	42.743,22	33.225,95	24.872,39
Energia indireta	2015	2014	2013
Eletricidade*	10.908,47	10.210,70	8.915,61

*Toda energia comprada da Cielo é proveniente de concessionárias.

Emissões e mudanças climáticas

A Cielo busca reduzir sua contribuição com as mudanças climáticas e colaborar para a construção de uma economia de baixo carbono a partir de uma estratégia de governança climática baseada em quatro eixos:

Avaliação dos impactos



Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE)

Elaboração do Inventário de Gases de Efeito Estufa, de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, que permite identificar as principais fontes de emissão e mapear as oportunidades de melhoria para redução das emissões.



Avaliação de riscos e oportunidades

Análise dos riscos ao negócio em decorrência das mudanças climáticas considerando possíveis efeitos como, por exemplo, o potencial degradação da infraestrutura de redes e serviços essenciais, mudança no perfil da economia e desaceleração do crescimento econômico.

Redução das emissões



Implementação de melhorias e processos visando a redução das emissões do negócio, com metas formais de redução.

Compensação das emissões



Compensação das emissões de gases de efeito estufa (nos escopos 1 e 2) a partir da compra de créditos de carbono de projetos que promovam geração de renda, benefícios sociais e biodiversidade.


Articulação e compromisso com a transparência



Participação em discussões sobre políticas públicas que contribuam para uma economia de baixo carbono, como a Plataforma Empresas Pelo Clima do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas, da qual a Cielo é membro, e divulgação das informações sobre as emissões do negócio por meio de iniciativas como o *Carbon Disclosure Program* (CDP), o ICD da BM&Fbovespa, o Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol e a adesão à carta aberta ao Brasil sobre mudanças do Clima, do Instituto Ethos.

Em linha com essa estratégia, a Cielo realizou pela quinta vez consecutiva o inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE), referente às emissões de 2015, alinhado às melhores práticas globais, que passou por auditoria externa e será publicado no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol (www.registropublicodeemissoes.com.br) e ainda no *Carbon Disclosure Project* (CDP). G4-15

Com o acompanhamento dos processos Logísticos no ano de 2015, revisões e melhorias nas contabilizações, as emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3) foram reduzidas em 38%, na categoria Transporte e Distribuição (*upstream*), influenciando o total do Escopo 3, conforme tabela ao lado.

 Em 2014, para compensar as emissões nacionais, a Cielo apoiou o projeto de incentivo à energia renovável da Usina Hidrelétrica de Salto Pilão, localizado no Alto Vale do Itajaí, em Santa Catarina. Esta é uma das maiores usinas subterrâneas do Brasil e é o maior aproveitamento elétrico do Rio Itajaí-Açu.

Em relação às emissões de 2015 o total emitido nos escopos 1 e 2 será compensado por meio da compra de créditos de carbono no segundo semestre de 2016, seguindo prática realizada nos anos anteriores. G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17

Emissões desagregadas por categoria (em tCO₂e)

Escopo 1	2014	2015
Combustão estacionária	12,74	7,87
Combustão móvel	1.848,60	2.495,63
Fugitivas	0,56	1.274,98 ⁽¹⁾
Total Escopo 1	1.861,90	3.778,48
Escopo 2	2014	2015
Aquisição de energia elétrica	499,52	498,07
Total Escopo 2	499,52	498,07
Escopo 3	2014	2015
Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	11.465,55	7.123,93 ⁽²⁾
Resíduos gerados nas operações ⁽³⁾	0	60,37
Viagens a negócios	1.129,90	1.208,62
"Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)"	2.166,05	2.652,33
Total Escopo 3	14.761,49	11.045,26
Abrangência do Inventário de GEE	Cielo, Servinet, Braspag e Multidisplay	Cielo S.A., Servinet Serviços Ltda., Cateno, Braspag, M4U

⁽¹⁾ Aumento em emissões fugitivas, devido substituição do gás R-22 por R-410a nos sistemas de refrigeração da sede.

⁽²⁾ Revisão de processos logísticos.

⁽³⁾ O metano gerado é removido e queimado.

No ano, a Companhia traçou e alcançou a meta de reduzir em 4% as emissões indiretas de gases de efeito estufa na logística de entrega de bobinas em relação ao apurado em 2014. O resultado foi alcançado a partir de ações como a otimização das rotas de entregas (redução de 19% no total de quilometragem percorrida por equipamento instalado), a redução da gramatura do papel das bobinas e o desincentivo da impressão da 2ª via do comprovante de venda.

Para 2016, tem como meta dar continuidade à gestão estratégica climática e reduzir seu impacto no consumo de energia e nas emissões de gases de efeito estufa em relação ao apurado:

Reduzir em 3% as emissões diretas de gases de efeito estufa

Escopo 1 (ano-base 2014)

Reduzir 1% do consumo de energia elétrica por pessoa na sede

(ano-base 2014)

Reduzir em 1% as emissões indiretas de gases de efeito estufa

Escopo 2 (ano-base 2014)

Reduzir 5% das emissões indiretas de gases de efeito estufa na logística de entrega de máquinas POS e bobinas

Escopo 3 (ano-base 2015)

Para cumprir as metas ambientais estabelecidas, algumas iniciativas já têm sido implementadas, como por exemplo, a adoção de lâmpadas LED e de sistema de refrigeração inteligente na nova sede.

Em 2014, pela primeira vez, a Cielo realizou o primeiro Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) da controlada Merchant e-Solutions, localizada nos Estados Unidos. O inventário, que seguiu as diretrizes do *Green House Gas Protocol* (GHG Protocol), também passou por auditoria externa. A meta para 2016, é dar continuidade ao processo de gestão e elaboração anual do inventário internacional.

G4-13, G4-EN31



Gestão de resíduos

O processo de descarte dos resíduos gerados pela Cielo segue as boas práticas de gestão ambiental. Os principais resíduos gerados e destinados são máquinas obsoletas, material de *marketing*, cabos e fones e resíduos orgânicos.

Resíduos coletados em 2015

Tipo de resíduo	Peso (kg)	Destinação
Máquina Cielo (POS)	174.210	Coprocessamento (incineração)
Material de <i>marketing</i>	4.460	Coprocessamento (incineração)
Suprimentos (cabos e fontes)	139.802	Reciclagem
Resíduo orgânico	114.265	Aterro Sanitário

G4-EN23

Vale destacar que, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos, as baterias usadas nas máquinas que funcionam como terminais eletrônicos móveis (do tipo *General Packet Radio Services* – GPRS) são devolvidas ao fabricante para destinação correta.

Os gastos com a destinação dos resíduos – máquinas POS e material de *marketing* - somaram R\$ 791,7 mil em 2015 e as receitas, obtidas com a venda de materiais para reciclagem (cabos e fontes), totalizaram R\$ 91,3 mil. G4-EN31

Consumo de água

A Cielo consumiu 15.428 litros de água⁽¹⁾ em sua sede, proveniente de concessionária de abastecimento. O total é 5,8% abaixo do registrado em 2014.

Toda a água usada na sede da Companhia passa por tratamento e reaproveitamento em uma ETE (Estação de Tratamento de Esgoto).

O objetivo para 2016 era a redução de 2% do consumo de água por pessoa na sede, em relação ao registrado no ano-base 2014. A meta até o momento está sendo cumprida, porém continuará sendo acompanhada e monitorada até o final de 2016, garantindo, assim, sua efetivação. G4-EN8

⁽¹⁾As filiais da Cielo localizam-se em condomínios, fato que inviabiliza a leitura individual de consumo.

Desempenho social



G4-EC7, G4-EC8, G4-FS13

Desenvolvimento socioeconômico

A estratégia de multicanalidade da Cielo faz com que sua abrangência nacional alcance grande parte do território. Dos 5.570 municípios do Brasil (dados IBGE 2014), a Companhia tem estabelecimentos comerciais ou pessoas físicas credenciadas em 99,99%, sendo em 98% dos municípios com clientes ativos. Apenas seis municípios, todos com menos de 15.000 habitantes na Bahia, Amapá, Piauí e Maranhão não possuem clientes credenciados.

Assim, a presença de infraestrutura de serviços da Cielo estimula os comércios e empresas locais e contribui para o desenvolvimento social, a partir do impulso à economia com a geração de novos mercados, a promoção da inclusão financeira e a redução dos roubos e inadimplência gerados pela substituição de pagamentos em dinheiro e cheque pelos eletrônicos.



Projetos apoiados

Além do desenvolvimento socioeconômico intrínseco à sua atuação, a Cielo busca contribuir para o desenvolvimento da sociedade e promover a transformação social, por meio de seu negócio e também programas mobilizadores e coerentes com as necessidades das comunidades atendidas por eles. Por isso, apoia projetos sociais alinhados aos seguintes focos de atuação:

Acessibilidade visual, auditiva e física.

Capacitação de jovens para o trabalho.

Promoção da saúde de crianças e adolescentes que contribuam para a redução da mortalidade infantil.

Pesquisa, tratamento e prevenção ao câncer.

Esportivos ou culturais que contribuam para a melhoria da educação de crianças e adolescentes.

Os investimentos sociais da Companhia aumentaram 452% desde 2013, um valor expressivo que traduz o forte senso de responsabilidade social corporativa da Cielo.



Esses investimentos, em sua maioria, são feitos por meio de leis de incentivo, tais como:

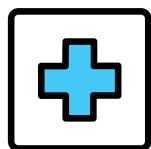
- Lei Rouanet
- Lei Federal de Incentivo ao Esporte
- Fundo da Infância e Adolescência (FIA)
- Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON)
- Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS)

Todos os projetos são analisados por um Fórum de Investimentos Sociais que assessora a Diretoria Executiva nas decisões sobre o tema. O objetivo do Fórum é garantir a aderência das ações da Cielo aos focos definidos e também buscar a melhor relação entre o investimento e o impacto sociocultural.



No total referente ao ano de 2015, a Cielo investiu R\$ 13,3 milhões, por meio de investimento próprio e de leis de incentivo fiscal em 39 projetos sociais selecionados.

Conheça a seguir os principais projetos apoiados e seu alcance:



R\$ 3,2 milhões investidos em saúde, sendo R\$ 950 mil em 5 projetos de pesquisa, tratamento e prevenção ao câncer e R\$ 2,3 milhões em 6 projetos de promoção da saúde de crianças e adolescentes

Destaque

A Cielo apoiou, por meio da Lei Rouanet, o Projeto TUCCA Música pela Cura, Temporada 2015, desenvolvido pela Associação para Crianças e Adolescentes com Câncer (TUCCA).

O projeto promoveu 8 espetáculos infantis "Aprendiz de Maestro" e 6 concertos com atrações internacionais, a fim de arrecadar recursos inteiramente revertidos ao custeio do tratamento de adolescentes e crianças carentes com câncer, assistidos pela TUCCA, em parceria com o Hospital Santa Marcelina, em São Paulo e representam 65% da receita líquida da Associação.

As apresentações alcançaram mais de 22 mil espectadores em 2015 e o Projeto atendeu 475 pacientes, realizou 10.000 sessões de quimioterapia e 15.684 consultas, mantendo taxas de cura próximas a 80%, índice até 60% cima da média brasileira.

Destaque

Por meio da Lei Rouanet, a Cielo foi apoiadora exclusiva do Projeto Manhãs de História 2015, desenvolvido pelo Instituto Tomie Ohtake, com objetivo de proporcionar uma experiência lúdica para crianças cegas e que enxergam com exposições e artistas em cartaz no seu Centro Cultural, em São Paulo.

A função do Projeto foi promover a igualdade ao acesso à arte e a cultura, o desenvolvimento cognitivo do público atendido e a promoção da tolerância e da diversidade por meio do convívio, além de aproximar e criar interações expositivo, construindo um lugar lúdico.

Durante um ano de apresentações, o Projeto atendeu 2.563 pessoas.



R\$ 2,6 milhões investidos em 7 projetos de acessibilidade visual, auditiva e física



R\$ 6,4 milhões investidos em 16 projetos educacionais, esportivos e/ou culturais

Destaque

A Cielo foi apoiadora exclusiva do Projeto Esporte na Cidade ANO VI, desenvolvido pela Associação de Peito Aberto, por meio da Lei Federal de Incentivo ao Esporte.

O objetivo do projeto é oferecer entre setembro de 2015 e agosto de 2016, cursos gratuitos de iniciação esportiva, em futsal, handebol, voleibol, basquete e judô, para 200 crianças e adolescentes, entre 7 a 17 anos, que estejam matriculados em escola regular nas cidades de Terra Santa, no Pará, e Candeias, na Bahia.

Desde seu início, o projeto está atendendo uma média de 127 crianças no núcleo de Terra Santa, onde 100% das crianças atendidas são da rede pública de ensino, e 85 em Candeias, onde 89% das crianças atendidas são da rede pública de ensino.

A Cielo apoiou a "Turnê Nordeste 2015 - Orquestra Castro Alves", desenvolvida pelo Instituto de Ação Social pela Música (IASPM), por meio da Lei Rouanet, para os Núcleos Estaduais de Orquestras Juvenis e Infantis d Bahia (NEOJIBA).

A Orquestra Castro Alves é composta por jovens músicos entre 12 e 26 anos, em estágio preliminar de formação, que saíram em turnê por sete capitais do nordeste (Caruaru, Maceió, Recife, João Pessoa, Natal, Fortaleza e Salvador), promovendo concertos de qualidade a preços populares para um público superior a 3.200 pessoas.

O NEOJIBA objetiva alcançar a integração social por meio da prática coletiva e de excelência da música.

Destaque

A Companhia apoiou o Projeto Midiacom, desenvolvido pelo Instituto Tecnológico e Vocacional Avançado (Iteva), por meio da Lei do Fundo da Infância e da Adolescência.

O projeto oferece qualificação profissional em Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para adolescentes de baixa renda da escola pública em Aquiraz, no Ceará, com o objetivo de promover sua inserção no mercado de trabalho por meio de vagas em empresas, da abertura de seus próprios negócios, ou, ainda, organizando-os num processo produtivo em uma cooperativa de tecnologia digital em continuidade ao projeto social.

Iniciado um novo ciclo em julho de 2015 e com duração de um ano, o projeto já atendeu 19 adolescentes no curso de Artes Digitais, 16 no curso de Ilustração, 24 no curso de Manutenção, Redes e Internet, 40 no curso de Inglês e 50 professores.



R\$ 933 mil investidos em 5 projetos de capacitação de jovens para o mercado de trabalho

Voluntariado

Alinhada aos seus valores e princípios na promoção do desenvolvimento social, a Companhia incentiva seus colaboradores a, pessoalmente, apoiarem causas sociais, por meio do Movimento do Bem, seu programa de voluntariado corporativo, que tem duas frentes de atuação:

Campanhas sociais


Nessa frente, os colaboradores propõem e organizam campanhas de apoio a instituições e iniciativas sociais, além da realização, por parte da Companhia, de campanhas institucionais (de inverno, de Natal, etc.).

Em 2015 foram realizadas sete campanhas que engajaram os colaboradores e contribuíram com diferentes instituições promotoras do desenvolvimento social, da educação e da saúde:

- Campanha de Natal que promoveu o Desafio do Bem com a arrecadação de dez toneladas de alimentos não perecíveis e brinquedos, destinados para a instituição Amigos do Bem (www.amigosdobem.org), entidade não governamental sem fins lucrativos, com foco na erradicação da fome e da miséria no sertão nordestino.
- Campanha de Inverno que promoveu arrecadação de 1.100 peças de roupa, doadas ao Fundo Social de Solidariedade de Barueri.
- Campanha Outubro Rosa, que promoveu a arrecadação de 477 lenços, doados a mulheres em tratamento contra o câncer, em parceria com o Hospital Santa Paula de São Paulo.
- Em parceria com o Instituto Paulista de Estudos e Pesquisas em Oftalmologia (IPEPO), a Cielo destinou 600 óculos de descanso à Campanha da Visão, do Lions Clube de Santa Catarina.
- Divulgação da campanha Doe Letras do Instituto Ayrton Senna nas redes sociais da Cielo e entre seus colaboradores.
- Apoio ao Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC) por meio da venda de 1.634 tíquetes da Campanha McDia Feliz, que reverte o valor das vendas a 58 instituições que cuidam de crianças e adolescentes com câncer.
- Realização do Bazar do Bem, com a venda de produtos, na sede da Companhia, de três instituições parceiras da Cielo: Amigos do Bem, Fundação Dorina Nowill e GRAACC.

Projetos sociais

Os colaboradores podem também indicar projetos sociais para receberem aporte financeiro da Cielo. Como um dos critérios, os colaboradores precisam ser voluntários das Instituições.

 **Ao indicar um projeto, que deve estar alinhado aos focos de investimento social da Companhia e aprovados por Leis de Incentivo, o colaborador passa a ser o padrinho do apoio realizado, responsável por acompanhar as evoluções dos projetos e o uso dos recursos pela Instituição.**

Em 2015, foram mais de R\$ 800 mil investidos em cinco projetos:

- Projeto Centro de Oncologia Ocular, do Instituto Paulista de Estudos e Pesquisas em Oftalmologia (IPEPO), que apoia pacientes com câncer no olho no Brasil todo.
- Projeto Aquisição de Equipamento Acelerador Linear para realização de sessões de radioterapia na União Oeste Paranaense de Estudos e Combate ao Câncer (UOPECCAN), em Cascavel, no Paraná.
- Projeto Equipando e Fazendo a Manutenção da Casa Aura, apoiando a Associação Unificada de Recuperação e Apoio (AURA) na ampliação de sua estrutura para aumentar o número de assistidos em Belo Horizonte, Minas Gerais.
- Projeto Aquisição de Equipamentos e Materiais para a Comunicação Alternativa e/ou Aumentativa, da Associação de Pais e Amigos de Excepcionais (APAE) de Itaúna (MG), apoiando a autonomia dos assistidos.
- Projeto Ginga da Instituição De Peito Aberto Incentivo ao Esporte, Cultura e Lazer, que leva a prática da capoeira à rede municipal de ensino de Salvador (BA).

Sumário de conteúdo da GRI

G4-32

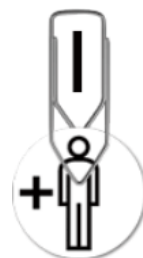
A seguir são apresentados os indicadores GRI relatados nesta publicação, junto da referência da página em que se encontram ou ainda sua resposta direta no índice GRI.

Na penúltima coluna dessa tabela é possível conhecer a relação entre os indicadores GRI e os princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

Na última coluna são apresentados os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, mostrando que a informação reportada naquele indicador está relacionada com a contribuição para o alcance do ODS.

Conheça a seguir os princípios do Pacto Global e os ODS que aparecerão ao longo do índice GRI.

Princípios do Pacto Global



Respeitar

e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência



Assegurar

a não participação da empresa em violações dos direitos humanos



Apoiar

a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva



Eliminar

todas as formas de trabalho forçado ou compulsório



Erradicar

efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva



Estimular

práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego



Assumir

uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais



Desenvolver

iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade sócio-ambiental



Incentivar

o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis



Combater

a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável



1 Eradicação da pobreza

Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares



2 Fome zero e agricultura sustentável

Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar, melhorar a nutrição



3 Saúde e bem-estar

Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos



4 Educação de qualidade

Garantir educação inclusiva, equitativa e de qualidade



5 Igualdade de gênero

Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas



6 Água potável e saneamento

Garantir disponibilidade e manejo sustentável da água



7 Energia limpa e acessível

Garantir acesso à energia barata, confiável, sustentável



8 Trabalho decente e crescimento econômico

Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável



9 Indústria, inovação e infraestrutura

Construir infraestrutura resiliente, promover a industrialização inclusiva



10 Redução das desigualdades

Reduzir a desigualdade entre os países e dentro deles



11 Cidades e comunidades sustentáveis

Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes



12 Consumo e produção responsáveis

Assegurar padrões de consumo e produção sustentável



13 Ação contra a mudança global do clima

Tornar medidas urgentes para combater a mudança do clima



14 Vida na água

Conservar e promover o uso sustentável dos oceanos



15 Vida terrestre

Proteger, recuperar e promover o uso sustentável das florestas



16 Paz, justiça e instituições eficazes

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável



17 Parcerias e meios de implementação

Fortalecer os mecanismos de implementação e revitalizar a parceria global



Indicadores de perfil

Indicador	Página/resposta		Relação com os Princípios do Pacto Global	Relação com Objetivo do Desenvolvimento Sustentável
Estratégia e Análise				
G4-1	Declaração do decisor mais graduado da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	pg. 8		
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	pg. 27, 32 e 36		
Perfil Organizacional				
G4-3	Nome da organização.	Cielo S.A.		
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	pg. 15 e 16		
G4-5	Localização da sede da organização.	Barueri, SP		
G4-6	Número e nome de países em que opera.	A Companhia atua majoritariamente no Brasil e controla 100% do capital da empresa americana Merchant e-Solutions.		
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	A Cielo é uma sociedade por ações de capital aberto.		
G4-8	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários).	pg. 15		
G4-9	Porte da organização.	pg. 15, 16, 42 e 49		
G4-10	Perfil da força de trabalho.	Apenas um colaborador (Médico do Trabalho) atua em regime parcial (4h), os demais atuam em jornada integral (8h). Saiba mais sobre o perfil dos colaboradores na página 42.		
G4-11	Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	Todos (100%) os colaboradores elegíveis são cobertos por acordos de negociação coletiva.		
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização.	pg. 39		
G4-13	Principais mudanças na estrutura da Companhia durante o período coberto.	pg. 11, 53 e 56		













Indicador	Página/resposta	Relação com os Princípios do Pacto Global	Relação com Objetivo do Desenvolvimento Sustentável
G4-14 Se e como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução.	As atividades da Cielo não são geradoras de impacto ambiental significativo. Por isso, a Companhia não adota o princípio da precaução, já que o mesmo aborda especificamente impactos ambientais em cenários de "riscos sérios e irreversíveis" e, portanto, não se relaciona ao negócio.		
G4-15 Lista de cartas, princípios e outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Adesão pela Cielo e pelas controladas nacionais ao Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), em 2011; Empresas pelo Clima - EPC (Centro de Estudos em Sustentabilidade da FGV); Adesão à carta aberta ao Brasil sobre Mudanças do Clima - Instituto Ethos; Índice de Sustentabilidade Euronext-Vigeo, Emerging Market 70; realização, desde 2011, do inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE); divulgação, desde 2012, do relatório de sustentabilidade, segundo as diretrizes da <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI); e a participação na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa.		
G4-16 Participação significativa em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais de defesa.	A Companhia é associada ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), organização sem fins lucrativos, principal referência do Brasil para o desenvolvimento das melhores práticas de Governança Corporativa.		
Aspectos Materiais Identificados e Limites			
G4-17 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou nos documentos equivalentes da organização.	As Demonstrações Financeiras da Companhia contemplam todas as empresas em que a Cielo possui participação, de acordo com as regras contábeis de consolidação. No caso das empresas Servinet, Cielo USA (subsidiária indireta Merchant e-Solutions), Braspag, Multidisplay (e a subsidiária indireta M4 Produtos), Cateno e Aliança, os resultados foram consolidados integralmente. Já no caso da Paggo, Orizon e da Stelo, os resultados estão apropriados na rubrica de equivalência patrimonial.		















Indicador	Página/resposta	Relação com os Princípios do Pacto Global	Relação com Objetivo do Desenvolvimento Sustentável
G4-18	Explicação do processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos.	Os dados sociais e ambientais apresentados no Relatório abrangem a Cielo S.A., o que representa mais de 75% das operações de negócios do grupo.	
G4-19	Lista de todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	pg. 5	
G4-20	Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização.	pg. 5	
G4-21	Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização.	pg. 5	
G4-22	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Não houve reformulações de informações que foram fornecidas em relatórios anteriores.	
G4-23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em escopo e limites de aspecto.	Os aspectos abordados neste relatório, a partir de 2015, passam a incluir a participação da Companhia na Stello, na Cateno e a ampliação de sua participação na subsidiária M4U (em processo de autorização junto ao Banco Central do Brasil).	
Engajamento de Stakeholders			
G4-24	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	Parceiros Comerciais (bancos), Fornecedores Colaboradores (incluindo analistas, especialistas, gestores, diretores e executivos), Pactos e Compromissos, Comunidades ou Sociedade Civil, Usuários de meios de Pagamento.	
G4-25	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento.	pg. 3	
G4-26	Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento.	pg. 3	














Indicador	Página/resposta	Relação com os Princípios do Pacto Global	Relação com Objetivo do Desenvolvimento Sustentável
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.	pg. 5	
Perfil do Relatório			
G4-28	Período coberto pelo relatório.	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015.	
G4-29	Data do relatório anterior mais recente.	2014.	
G4-30	Ciclo de emissão dos relatórios.	Anual.	
G4-31	Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	pg. 6	
G4-32	Opção da aplicação das diretrizes e localização da tabela GRI.	A opção de adesão adotada é a essencial e o índice GRI se inicia na página 65.	
Assurance			
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	Desde o seu primeiro relatório, publicado em 2013 (ano-base 2012), a Cielo segue as melhores práticas para elaboração de relatórios de sustentabilidade, que inclui a verificação externa das informações divulgadas. Os dados desse relatório são auditados por terceira parte independente.	
Governança			
G4-34	Estrutura de governança da organização.	pg. 22	
Ética e Integridade			
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	pg. 25	



Indicadores de desempenho

Indicador	Página/resposta	Relação com os Princípios do Pacto Global	Relação com Objetivo do Desenvolvimento Sustentável
DESEMPENHO ECONÔMICO			
<i>Desempenho Econômico Informações sobre a forma de gestão – pg. 48 a 51</i>			
EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído.	pg. 50		
EC3 Cobertura das obrigações no plano de pensão de benefício.	pg. 50		
EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo.	pg. 50		
<i>Impactos econômicos indiretos Informações sobre a forma de gestão – pg. 8, 16, 39, 50 e 59</i>			
EC7 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	pg. 8, 16 e 59		 
EC8 Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	pg. 8, 16, 39, 50 e 59		  
DESEMPENHO AMBIENTAL			
<i>Energia Informações sobre a forma de gestão – pg. 53</i>			
G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização.	pg. 53	 	
<i>Água Informações sobre a forma de gestão - pg. 57</i>			
G4-EN8 Total de água retirada por fonte.	pg. 57	 	

Indicador	Página/resposta	Relação com os Princípios do Pacto Global	Relação com Objetivo do Desenvolvimento Sustentável
Emissões Informações sobre a forma de gestão – pg. 55			
G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa.	pg. 55		
G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia.	pg. 55		
G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa.	pg. 55		
Efluentes e Resíduos Informações sobre a forma de gestão – pg. 57			
G4-EN23 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição.	pg. 57		
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.	Os materiais coletados dos clientes (POS e suprimentos) não são considerados perigosos. Os principais resíduos não perigosos gerados são apresentados na página 57.		
Conformidade Informações sobre a forma de gestão – pg. 53 a 57			
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 2015, não foi registrado nenhum processo, procedimento, nem mesmo sanções de qualquer natureza relacionada ao descumprimento de leis e regulamentos ambientais.		
Geral Informações sobre a forma de gestão – pg. 53 a 57			
G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo.	pg. 53, 56 e 57		

Indicador	Página/resposta	Relação com os Princípios do Pacto Global	Relação com Objetivo do Desenvolvimento Sustentável	
DESEMPENHO SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
Treinamento e Educação Informações sobre a forma de gestão – pg. 44 a 47				
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	pg. 44 e 46		
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.	pg. 44 e 46		
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.	pg. 47		
Diversidade e Igualdade de Oportunidades Informações sobre a forma de gestão – pg. 73				
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	O Conselho de Administração da Cielo é composto por 11 membros, 58% entre 30 e 50 anos e 42% com mais de 50 anos. A Diretoria Executiva, por sua vez, tem 7 membros, 43% entre 30 e 50 anos e 57% com mais de 50 anos. Em relação à diversidade de gênero e raça, no Conselho há a presença de um membro mulher e um membro pardo e na Diretoria um membro mulher.		
DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE				
Combate à Corrupção Informações sobre a forma de gestão – pg. 25, 26, 28, 29 e 36				
G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	pg. 28 e 36		
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	pg. 28		
G4-SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	pg. 26 e 28		

Indicador	Página/resposta	Relação com os Princípios do Pacto Global	Relação com Objetivo do Desenvolvimento Sustentável
Políticas Públicas Informações sobre a forma de gestão – pg. 25			
G4-SO6 Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/ beneficiário.	pg. 25		
Concorrência Desleal Informações sobre a forma de gestão – pg. 74			
G4-SO7 Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	Em 2014, foi movida uma ação civil pública proposta pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (FECOMÉRCIO) de Santa Catarina e Sindicatos do Comércio do Estado de Santa Catarina contra as empresas do setor da Cielo. A ação, na qual a Companhia foi citada em 2015, há a alegação, dentre outras questões, de abuso de posição dominante das adquirentes, notadamente nas taxas e tarifas que remuneram seus serviços, contra ou em prejuízo dos estabelecimentos comerciais afiliados. Até o momento tais ações não foram julgadas, entretanto, as liminares pretendidas pela FECOMÉRCIO não foram concedidas pelo juiz de primeira instância e também em sede de decisão monocrática no âmbito do Tribunal de Justiça de Santa Catarina. A FECOMÉRCIO desistiu do recurso contra a decisão de primeira instância que negou a liminar pretendida.		
DESEMPENHO SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
Rotulagem de Produtos e Serviços Informações sobre a forma de gestão – pg. 38			
G4-PR5 Resultados de pesquisas medindo a satisfação do cliente.	pg. 38		
Privacidade do cliente Informações sobre a forma de gestão – pg. 36			
G4-PR8 Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Em 2015 não foi recebida nenhuma reclamação comprovada de violação de privacidade e perda de dados de clientes por meio do Canal de Ética, disponibilizado na página da Cielo na internet ou por qualquer outro canal.		
Suplemento setorial - Sistema Financeiro Informações sobre a forma de gestão – pg. 27 e 59			
G4-FS2 Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócios.	pg. 27		
G4-FS13 Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica, por tipo.	pg. 59		

Parecer da auditoria

G4-33

O relatório passou por verificação externa que avaliou amostras dos indicadores gerais, indicadores de desempenho e informações sobre a forma de gestão, dentre os indicadores:

- Indicadores gerais – G4-3 a G4-34 e G4-56
- Indicadores de desempenho – EC1, EC4, EN3, EN8, EN15, EN16, EN17, EN23, EN25, LA9, LA11, SO5, SO7, PR5, PR8, FS2, FS13
- Informações sobre a forma de gestão - excelência no atendimento ao cliente, consumo de energia fora da organização, relações trabalhistas e inovação em soluções de pagamento.

A seguir é apresentado o parecer da auditoria acerca do processo de verificação deste relatório.



Relatório de asseguração



KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil
Caixa Postal 79518
04707-970 - São Paulo/SP - Brasil

Telefone 55 (11) 3940-1500
Fax 55 (11) 3940-1501
Internet www.kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

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

Introdução

Fomos contratados pela Cielo S.A (Cielo ou “Companhia”) com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2015 da Cielo, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2015.

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 2015 de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)* e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2015, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2015, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Cielo e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2015, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2015, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2015 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2015, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Cielo, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2015 da Cielo. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- (c) análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2015 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) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
 - ñ 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;
 - ñ 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 2015;
 - ñ análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
 - ñ visita ao escritório da Cielo para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);
- (e) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia.
- (f) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

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 2015.


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

Conclusão

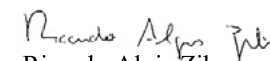
Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2015 da Cielo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)* e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 29 de abril de 2016

KPMG Assessores Ltda.
CRC 2SP034262/O-4 F-SP


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

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.


Ricardo Algis Zibas

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

Informações corporativas e expediente

Cielo S.A.

CNPJ: 01.027.058/0001-91

Código CVM: 02173-3

Niri: 35.300.144.112

Sede

Alameda Xingu, nº 512, Alphaville,

Centro Industrial e Empresarial, Andares 21º ao 31º

CEP: 06455-030, - 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): (866) 249-2593

Serviço de Assistência ao Acionista (internacional): (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 redação, design e revisão

RICCA RI

Fotografia

Bianca Kida

Data de publicação

29/04/2016