

**COP**

**Comunicação de Progresso 2017**



# Mensagem do Presidente

Encerramos 2017 com a certeza de que cada esforço voltado à difusão dos dez princípios dentro da nossa empresa valeu a pena e reafirmamos nossa participação no Pacto Global.

Iniciaremos 2018 com o mesmo comprometimento, certos de que mais uma vez alcançaremos nossos objetivos embasados na maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo.

Um abraço,

A handwritten signature in blue ink, reading "Ricardo Babou".

Diretor Presidente

# Quem Somos

Fundada no ano 2000, a M4U pertence ao grupo Cielo e atua no desenvolvimento de soluções inovadoras para pagamentos móveis.



A excelência dos serviços prestados pode ser comprovada pela satisfação dos clientes atendidos, que buscam soluções customizadas para diferentes negócios e segmentos. Com expertise tecnológica para desenvolver e operar soluções que utilizam celulares como interface entre o usuário final e os serviços do setor financeiro, a M4U utiliza a combinação mais adequada entre todas as tecnologias e canais mobile.

A segurança dos dados é um bem muito precioso e fundamental para a confiança nos serviços prestados. Por isso, são implementadas as soluções mais modernas de segurança para manter a confidencialidade e integridade dos dados.

Suas soluções e sistemas garantem Autenticidade, Integridade e Privacidade:

- soluções que conferem se uma transação está sendo realizada entre as entidades previstas (autenticidade);
- conferem se os dados da transação não foram alterados (integridade);
- garantem que dados sigilosos, como senhas de usuários, não sejam expostos (privacidade).

A empresa sempre investiu em segurança e foi pioneira dentro do Brasil na implantação do esquema de gerenciamento de chaves de criptografia DUKPT em SIM Cards (2002).

A garantia de segurança dos serviços da M4U é comprovada diariamente em um grande volume de transações. Recarga de celulares e de cartões pré-pagos de diversos tipos, como cartões de alimentação e transporte são feitas de forma segura e confiável.

Para a M4U, inovação vai muito além de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D). Se trata de um elemento essencial na estratégia de negócios da empresa que leva a M4U a se manter na vanguarda de tecnologias e canais móveis e garante que seus clientes encontrem as soluções de mobilidade que precisam.

A M4U acredita que inovação é um diferencial competitivo real que influencia positivamente o relacionamento com seus clientes e também a atuação destes clientes em seus segmentos de atuação. O pioneirismo da M4U pode levar ao desenvolvimento de novos produtos e reduzir custos operacionais, além de contribuir para o aumento da eficiência de diversos processos.

Um time dedicado à inovação desenvolve continuamente as melhores formas de integrar às suas soluções todas as tecnologias de ponta relevantes.

Segurança



Inovação



# Produtos e Serviços



*A M4U desenvolve ferramentas mobile para facilitar as operações financeiras em dispositivos móveis e otimizar os resultados com foco em dois segmentos distintos: recarga de créditos e soluções de mPayment.*

<h3>mPayment</h3> <p>A M4U tem soluções inovadoras para pagamentos móveis, que podem ser adotadas por micro e pequenas empresas, além de profissionais liberais. Existem duas opções para realização dessa operação:</p>  <p><b>mPayment</b></p> <p>Essa opção de pagamento permite que o lojista faça a cobrança digitando o número do celular do portador em um celular customizado para essa operação. A autenticação do pagamento é feita via mensagem pelo consumidor.</p>	<h3>Recarga</h3> <p>A recarga de crédito pode ser feita em caráter autosserviço ou em pontos de vendas (PDVs). Elas não se restringem aos celulares pré-pagos e podem ser customizadas para todos os cartões recarregáveis, incluindo, entre outros, cartões de transporte e alimentação.</p>  <p><b>Autosserviço</b></p> <p>Permite que o consumidor efetue a recarga desejada remotamente utilizando o cartão de crédito e, na maioria das vezes, sem a participação de terceiros.</p>
<h3>POS móvel</h3> <p>A solução da M4U permite que o lojista ou profissional autônomo substituam equipamentos POS tradicionais por telefones celulares, tanto smartphones quanto feature phones para buscar autorizações para pagamentos via cartões de crédito.</p> 	<h3>PDV</h3> <p>O consumidor realiza a recarga no ponto de venda efetuando o pagamento ao lojista, de acordo com as formas de pagamento aceitas pelo estabelecimento comercial.</p> 

*A operação de recarga pode ser feita diretamente pelo consumidor final.  
O auto serviço, como é chamada essa opção, conta com as seguintes tecnologias:*

<p>WEB</p>  <p>Soluções de recarga e pagamento móvel M4U podem ser customizadas para acesso via sites dos nossos clientes ou sites dos lojistas que integram suas redes.</p>	<p>SMS</p>  <p>As soluções M4U são beneficiadas pela expertise da empresa na utilização do canal SMS, incluindo opções de push que iniciam operações e transações no celular do usuário final.</p>	<p>URA</p>  <p>A M4U oferece serviços de recarga via URA que podem ser integrados aos serviços de SAC dos seus clientes ou em números independentes, sempre prevendo as melhores práticas de segurança da informação</p>
<p>NFC</p>  <p>A M4U já domina a tecnologia para transferências P2P, de usuário para usuário, e poderá implementar soluções NFC assim que o mercado atingir a maturidade necessária.</p>	<p>SIM Browsing</p>  <p>O consumidor final tem a opção de entrar no menu do chip do seu aparelho celular e acessar as soluções de recarga e pagamento móvel em suas versões autosserviço. A M4U também pode disponibilizar suas soluções em chips para uso nos PDVs/ECs.</p>	<p>USSD</p>  <p>A M4U já apresenta expertise para desenvolver e customizar soluções que utilizam o canal USSD das plataformas, utilizando suas características que contribuem para um desempenho operacional mais rápido e ágil.</p>
<p>Smartphone</p>  <p>A M4U também desenvolve aplicativos seguros para transações financeiras em iPhones, celulares com o sistema Android e BlackBerry.</p>	<p>Java Card</p>  <p>Linguagem usada, entre outras funções, para permitir a realização da operação Sim Browsing.</p>	

- 1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e**
- 2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.**

“Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos. Dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade”.

A M4U valoriza e entende a relevância de respeitar os direitos inerentes a todos os seres humanos. A empresa garante que seus funcionários trabalhem em um ambiente seguro e confortável, em um clima organizacional amigável.

Não é tolerada qualquer situação de preconceito seja por questões religiosas, étnicas ou de gênero. A área de Recursos Humanos se mantém atenta e aberta, realizando pesquisas periódicas e anônimas a fim de neutralizar qualquer comportamento que fira os direitos humanos dentro e fora de nossa instituição.

A área de Recursos Humanos recebe denúncias anônimas caso algum colaborador sinta que foi desrespeitado, ou que seus colegas ou líderes estejam agindo contra nosso código de ética e conduta.

Realizamos análises anuais para que não haja discriminação salarial - salário igual por trabalho igual.

Toda pessoa tem direito ao trabalho, à livre escolha do trabalho, a condições equitativas e satisfatórias de trabalho. Por isso, nossos processos seletivos acontecem internamente e somente após o entendimento de que não existe a possibilidade de promoção interna, externamente.

Quem trabalha tem direito a uma remuneração equitativa e satisfatória, sendo assim, buscamos manter atualizadas nossas remunerações e bonificações.

Toda a pessoa tem direito ao repouso e aos lazeres, especialmente, a uma limitação razoável da duração do trabalho e as férias periódicas pagas. Nosso RH atua promovendo o uso do banco de horas para que os funcionários tirem folgas em períodos aleatórios e também beneficia os mesmos com um dia especial de folga, que não inclui o banco de horas – uma folga no mês do aniversário.



Preocupados com o bem estar de nossos funcionários realizamos ginástica laboral diariamente, garantindo assim que nossos dias comecem com bom humor e leveza.



Em 2016 realizamos convênio com uma academia de ginástica próxima aos nossos escritórios, onde os funcionários recebem descontos no momento da matrícula e nas mensalidades independente do tipo de plano que escolham.

Temos contratado os planos de Saúde e Dental para nossos colaboradores e dependentes, este é um benefício oferecido ao colaborador assim que ele é contratado.

Foi sugerida e aceita a bermuda como item do vestuário, considerando que o perfil dos nossos colaboradores é informal e que o clima em nossa cidade propicia que as pessoas usem roupas mais leves.

Buscamos incessantemente fazer de nossa empresa o melhor lugar para se trabalhar e ratificamos que somos absolutamente contrários a qualquer ação que desobedeça ou fira a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Garantimos ambiente de trabalho com áreas de desconpressão, ambiente de trocas de experiências constantes e comunicação aberta e horizontal na empresa.

O RH promove momentos de integração entre colaboradores e ações de desenvolvimento das lideranças.



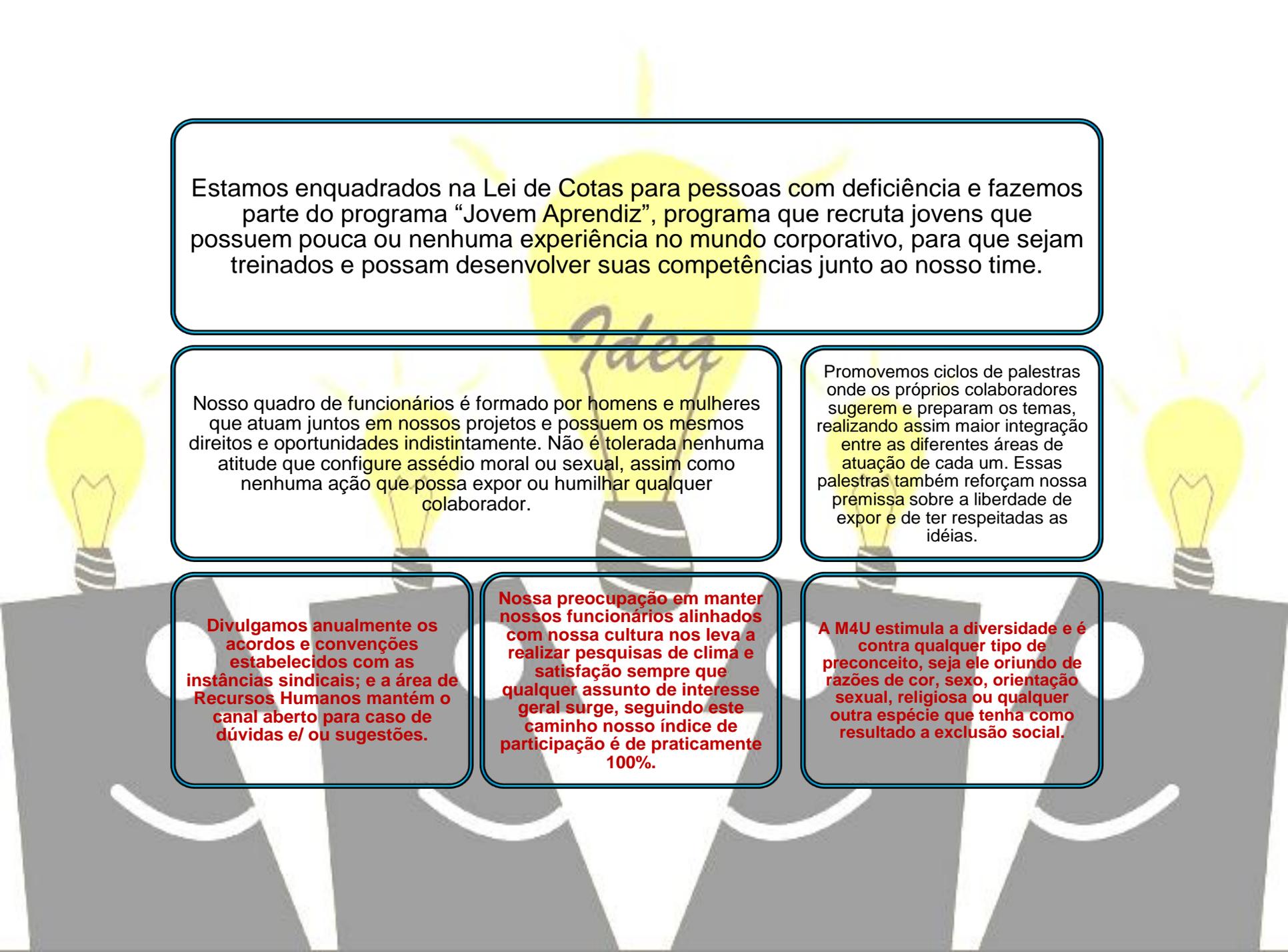
- 3.As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;**  
**4.A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;**  
**5.A abolição efetiva do trabalho infantil; e**  
**6.Eliminar a discriminação no emprego.**

A M4U respeita o direito de todo colaborador fazer parte de Sindicatos e de participar de negociações coletivas. Nossos colaboradores são contratados 100% no regime CLT, ou seja, contratamos e assalariamos todos os funcionários de acordo com as leis trabalhistas, comprovando assim que não praticamos e não toleramos o serviço oriundo da mão de obra escrava. Somos contra qualquer trabalho forçado e situações que potencialmente envolvam coerção, castigos, medidas disciplinares degradantes e/ou punição pelo exercício de qualquer direito fundamental.



A M4U é contra o trabalho infantil e não apóia nem está envolvida direta ou indiretamente em nenhuma das iniciativas abaixo:

- Trabalho irregular de adolescentes menores de 16 anos (exceto quando na condição de aprendizes, a partir dos 14 anos);
- Condições inadequadas ao trabalho e ao desenvolvimento do adolescente de 16 a 18 anos;
- Caracterização de qualquer forma de discriminação, violência ou atentado aos direitos fundamentais da criança e do adolescente.



Estamos enquadrados na Lei de Cotas para pessoas com deficiência e fazemos parte do programa “Jovem Aprendiz”, programa que recruta jovens que possuem pouca ou nenhuma experiência no mundo corporativo, para que sejam treinados e possam desenvolver suas competências junto ao nosso time.

Nosso quadro de funcionários é formado por homens e mulheres que atuam juntos em nossos projetos e possuem os mesmos direitos e oportunidades indistintamente. Não é tolerada nenhuma atitude que configure assédio moral ou sexual, assim como nenhuma ação que possa expor ou humilhar qualquer colaborador.

Promovemos ciclos de palestras onde os próprios colaboradores sugerem e preparam os temas, realizando assim maior integração entre as diferentes áreas de atuação de cada um. Essas palestras também reforçam nossa premissa sobre a liberdade de expor e de ter respeitadas as idéias.

**Divulgamos anualmente os acordos e convenções estabelecidos com as instâncias sindicais; e a área de Recursos Humanos mantém o canal aberto para caso de dúvidas e/ ou sugestões.**

**Nossa preocupação em manter nossos funcionários alinhados com nossa cultura nos leva a realizar pesquisas de clima e satisfação sempre que qualquer assunto de interesse geral surge, seguindo este caminho nosso índice de participação é de praticamente 100%.**

**A M4U estimula a diversidade e é contra qualquer tipo de preconceito, seja ele oriundo de razões de cor, sexo, orientação sexual, religiosa ou qualquer outra espécie que tenha como resultado a exclusão social.**



Estamos no programa de empresas que tem cota para PCDs e promovemos um ambiente igualitário de trabalho e acessibilidade, de respeito à diversidade.



- 7.As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;**
- 8.Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e**
- 9.Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.**

Acreditamos que cada pessoa faz muita diferença e que com pequenas ações podemos contribuir para um ambiente melhor.

Promovemos o descarte de todo o lixo produzido por nossos funcionários através do serviço de uma empresa especializada no tratamento de cada tipo de resíduo.

Colaboramos com a diminuição dos poluentes incentivando que nossos funcionários utilizem meios de transporte como a bicicleta – temos um bicicletário no prédio – e apoiamos a não utilização de itens descartáveis como, por exemplo, copos de plástico (cada funcionário possui em sua mesa uma caneca produzida em cerâmica e/ou um copo térmico que foram fornecidos pela empresa).

Nossas áreas comuns possuem sensores de acendimento automático e nenhuma lâmpada sequer permanece acesa sem que haja real utilização da mesma.

Realizamos a substituição de lâmpadas comuns por lâmpadas de LED;

No ano de 2016 foram instalados redutores de fluxo de água em todas as torneiras dos nossos escritórios (redução de 50% de desperdício);

Doamos todo o mobiliário que não é útil para nossa empresa, mas que pode ser útil para instituições filantrópicas;

Utilizamos baterias e pilhas recarregáveis em quase todos os nossos equipamentos e nos casos em que isso não é possível, o descarte da pilha ou bateria comuns é realizado separada e adequadamente.



- 7.As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;**
- 8.Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e**
- 9.Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.**

Somos uma empresa que desenvolve e opera serviços para seus clientes, incentivamos o uso de tecnologia informatizada em detrimento da impressão em papel, contribuindo para a diminuição do desperdício de material.

Implantamos o sistema de impressão não automática em nossas impressoras, ou seja, a impressão só é liberada após senha do usuário na mesma (o colaborador tem tempo de decidir se irá mesmo precisar daquela impressão e em caso contrário, cancelá-la, além da possibilidade de impressão frente e verso, o que poupa papel).

As cápsulas de café que utilizamos são devolvidas para a empresa da qual o compramos, para que sejam recicladas.

Possuímos um canal direto para comentários e sugestões sobre sustentabilidade em nossa empresa.



