

Relatório de Sustentabilidade 2017



cielo

- 03 Sobre o relatório
- 04 Mensagem do diretor-presidente
- 06 Perfil
- 08 Estratégia e gestão

- 19 Evolução digital
- 26 Gente
- 43 Eficiência em custo
- 58 Cliente

- 69 Anexos
- 93 Sumário de conteúdo da GRI
- 108 Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes
- 111 Informações corporativas
- 112 Créditos



Sobre o relatório

Este documento apresenta o desempenho da Cielo em 2017 nas esferas econômica, social e ambiental, além dos principais aspectos de governança e gestão internas e do relacionamento com seus diversos públicos de interesse: clientes, parceiros comerciais, fornecedores, colaboradores, representantes de pactos e compromissos, comunidades, sociedade civil e usuários de meios eletrônicos de pagamento. [GRI 102-40](#) | [102-50](#)

Para retratar o contexto em que esses resultados foram alcançados, este relatório está dividido nos quatro grandes pilares que nortearam as ações da Companhia no período: Cliente, Gente, Evolução digital e Eficiência em custo. Esse relatório foi elaborado de acordo com as GRI Standards: opção essencial. Em linha com boas práticas de mercado e com a transparência, os dados aqui apresentados foram auditados por terceira parte independente. [GRI 102-52](#) | [102-54](#) | [102-56](#)

Em caso de dúvidas e/ou para mais informações a respeito deste relatório e das práticas adotadas com foco em sustentabilidade, a Cielo coloca à disposição de seus *stakeholders* o endereço eletrônico: sustentabilidade@cielo.com.br. [GRI 102-53](#)

Matriz de relevância [GRI 102-46](#)

Para que este material possa contemplar os temas de maior importância para os públicos de relacionamento da Companhia – cuja priorização levou em conta aspectos como a relação de dependência e o interesse em relação à Cielo –, foi promovido processo de revisão da materialidade adotada no relatório de sustentabilidade referente às atividades de 2017.

Com base na revisão, foram adequados dois temas materiais (Prevenção e Controle de Fraude; Perenidade no Negócio) e incluídos tópicos específicos das empresas controladas pela Companhia (Cateno, Braspag, M4U, Stelo e Orizon), bem como considerado o contexto atual de sustentabilidade corporativa. Para isso, foram analisados documentos de referência e que englobam megatendências – como o de Riscos Globais 2017, do Fórum Econômico Mundial e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas. [GRI 102-42](#)

Esse trabalho resultou no apontamento dos 11 temas relevantes a seguir:

Mercado



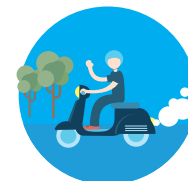
- Capacidade e disponibilidade operacional
- Inovação em soluções de pagamento
- Prevenção e controle de fraude
- Ética, integridade e práticas anticorrupção

Economia



- Inclusão financeira
- Perenidade dos negócios
- Tendências e riscos regulatórios

Meio Ambiente



- Gestão dos impactos ambientais

Sociedade



- Desenvolvimento e valorização do funcionário
- Excelência no atendimento ao cliente
- Critérios socioambientais para monitoramento de parceiros

(Confira a correlação dos temas com os aspectos e os indicadores GRI em [Anexos](#)). [GRI 102-47](#) | [103-1](#)

Mensagem do diretor-presidente

GRI 102-14

Encerro 2017 orgulhoso dos resultados alcançados pelo time de colaboradores da Cielo e com a sensação de que estamos apenas no começo de uma nova jornada. Enfrentamos um ano desafiador – com aumento do número de concorrentes no mercado – e, com muito trabalho, nos mantivemos como a mais sólida e inovadora credenciadora do mercado brasileiro.

Acredito que felicidade gera resultados, e Gente foi eleito como um dos quatro pilares de nossa atuação. Investimos em uma gestão mais próxima, sem barreiras, com processos mais simples – mas eficientes –, baseados no conceito de meritocracia e reconhecimento.

O segundo pilar, não em ordem de relevância, é o Cliente. O objetivo foi olharmos para fora, para entendermos cada vez mais e melhor as necessidades de cada segmento e de cada cliente, a fim de readequar processos, produtos e serviços.

A Eficiência em custo é outro direcionador de atuação, imprescindível em um mercado cada vez mais disputado e com margens menores. Já a Evolução digital, nosso último pilar de gestão, nos permitiu trabalhar de forma ágil, com entrega de soluções em um período muito mais curto do que o anteriormente necessário. Nosso tempo de resposta (*time to market*) caiu de forma significativa, com novos produtos sendo entregues em prazos substancialmente menores. Isso nos dá a confiança de que estamos na direção correta para seguirmos expostos ao promissor mercado eletrônico de pagamentos, o que ajuda nossos clientes a obter maiores e melhores resultados, com mais ferramentas inovadoras para a gestão dos seus negócios a fim de potencializar as suas vendas.

Atendendo às diversas necessidades dos variados clientes, encerramos 2017

com 140 mil estabelecimentos comerciais utilizando o nosso Cielo Controle e outros milhares o Cielo Farol. Destacamos também a Cielo LIO, o primeiro *smart* terminal do mercado brasileiro, seguindo tendência global de adoção de plataformas abertas para o desenvolvimento de soluções para o varejo. Temos mais de 35 mil LIOS instaladas e enxergamos grande potencial de adoção dessa nova solução, ainda mais com o novo modelo de *hardware* que distribuímos desde dezembro de 2017 (LIO v2). Ao explorar o conceito de plataforma aberta, queremos estar na vanguarda da inovação, pautando-nos no conceito de customização em massa para atender aos mais distintos formatos e tamanhos de negócios.

Adicionalmente, cumprimos, de forma bem-sucedida, com todos os requerimentos regulatórios. Assim, obtivemos do Banco Central do Brasil a licença de instituição de pagamento

e adotamos a liquidação centralizada de nossas transações realizadas por meio da Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP). Com nossa estrutura robusta de controles e uma solidez financeira sem igual em nosso mercado de atuação, temos a segurança e a tranquilidade de que seremos capazes de nos adaptar a qualquer mudança que uma indústria que vive em constante transformação venha a passar, o que garante, como protagonista no segmento, a robustez que o mercado de meios de pagamento exige.

Nosso olhar se mantém atento também ao compromisso socioambiental, que deve estar atrelado à conquista de bons resultados. Somos signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e acreditamos na contribuição das empresas para o desenvolvimento sustentável. Investimos em um estruturado planejamento estratégico, com foco no cliente e em rentabilidade, e em um plano de sustentabilidade, que norteará ações com foco em empreendedorismo e engajamento de colaboradores, entre outros temas, já em 2018.

Tudo isso demonstra que somos uma empresa diferente. Por essa razão, apesar dos desafios macroeconômicos e políticos, 2017 foi um ano bom. Alcançamos o maior lucro líquido da história, R\$ 4,1 bilhões, e registramos crescimento de 8,2% na comparação com o exercício anterior no volume financeiro de transações – sem considerar o produto Agro (cartão voltado ao agronegócio).

Reiterando nosso compromisso com o mercado e com a geração de valor para nossos acionistas, também incrementamos a distribuição de dividendos para 70% do lucro. Acreditamos que 2018 trará um cenário econômico mais oportuno e um ambiente competitivo desafiador, mas racional, e estamos confiantes com o que está por vir.

Eduardo Campos Gouveia
Diretor-presidente da Cielo



Perfil

A Cielo S.A. é mais que uma máquina – é uma empresa de tecnologia e serviços para o varejo, com protagonismo no segmento de pagamentos eletrônicos na América Latina e uma das dez maiores corporações brasileiras em valor de mercado. A Empresa detém estrutura que mantém os negócios de seus clientes em movimento. As atividades incluem credenciamento, transmissão, processamento e liquidação financeira de transações e captura das principais bandeiras nacionais e internacionais de cartões de crédito e débito. Além disso, oferta produtos e serviços para todos os perfis de negócios. [GRI 102-1 | 102-2](#)

CONHEÇA AQUI →

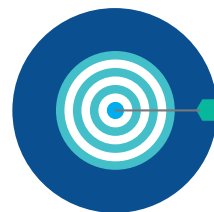
Sociedade anônima de capital aberto (confira a composição acionária em [Anexos](#)), em 2017, a Cielo transacionou R\$ 613,8 bilhões, o equivalente a 10% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional. Com cerca de 1,4 milhão de clientes ativos, atende

a mais de 99% do território brasileiro com tecnologia de ponta, logística eficiente e os mais rígidos padrões de segurança. [GRI 102-5 | 102-7](#)

A Empresa mantém sede corporativa em Alphaville, no município paulista de Barueri, e está presente nos Estados Unidos desde 2012, com base na aquisição da Merchant e-Solutions por meio de subsidiária no exterior.

[GRI 102-3 | 102-4 | 102-6](#)

Em 2017, com a contribuição de 2.161 colaboradores contratados no Brasil, a Cielo alcançou receita líquida de R\$ 11,6 bilhões e o maior lucro líquido de sua história em reporte que segue o padrão contábil International Financial Reporting Standards (IFRS), de R\$ 4,1 bilhões. [GRI 102-7](#)



Missão [GRI 102-16](#)

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



Valores [GRI 102-16](#)

- 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



A Cielo é a única brasileira entre as 50 marcas mais valiosas da América Latina, na 47ª posição, segundo o estudo BrandZ Top 50 LatAm Brands 2017, da Kantar Millward Brown.

A Companhia ocupa o 14º lugar e é a primeira de seu segmento entre as marcas mais valiosas do Brasil, em estudo realizado pela revista *IstoÉ Dinheiro* em parceria com a Millward Brown Vermeer.

Índices e reconhecimentos de mercado GRI 102-12

Dow Jones Sustainability Index (DJSI):

a Cielo manteve em 2017, pela segunda vez consecutiva, na categoria World, sua presença no principal índice de sustentabilidade do mundo, que avalia o desempenho das companhias listadas na Bolsa de Nova Iorque.

Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE):

a Companhia integrou, pela quinta vez consecutiva, a carteira do índice da B3 (empresa resultante da combinação da BM&FBovespa e da Cetip), que reconhece e destaca o desempenho em sustentabilidade corporativa, gestão e governança das organizações listadas.

Índice de Sustentabilidade Euronext-Vigeo,

Emerging Market 70: o índice da bolsa de valores europeia distingue empresas cotadas pelo desempenho ESG (Environmental, Social and Governance) por elas alcançado.

Anuário de Sustentabilidade da

RobecoSAM: a Empresa marcou presença pela terceira vez consecutiva no Anuário de Sustentabilidade (The Sustainability Yearbook), da RobecoSAM, especializado em investimentos sustentáveis e que considera organizações reconhecidas pelo DJSI.

- Índice Bovespa (Ibovespa)
- Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC)
- Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG)
- Índice Brasil 100 (IBRX-100)
- Índice Brasil 50 (IBRX-50)
- Índice Financeiro (IFNC)
- Índice Carbono Eficiente (ICO2) – B3
- 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)

Adoção e participação em iniciativas externas GRI 102-12 | 102-13

A Cielo subscreve, endossa e contribui com iniciativas e associações focadas no desenvolvimento social e na proteção ambiental. Desde 2011, a Companhia e suas controladas no Brasil são signatárias do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), e a Empresa tem atuação nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). Adicionalmente, participa das Iniciativas Empresariais do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVces) – Programa Brasileiro GHG Protocol, Empresas pelo Clima (EPC), Ciclo de Vida Aplicado (CiViA), Desenvolvimento Local e Grandes Empreendimentos (ID Local) e Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor (ISCV); desde 2012 também segue as diretrizes da GRI na elaboração de seus relatórios de sustentabilidade; e do Grupo de Institutos Fundações e Empresas (GIFE).

O compromisso com a mitigação dos impactos decorrentes de alterações climáticas está expresso na assinatura, em 2015, da carta aberta ao Brasil sobre Mudanças do Clima, do Instituto Ethos e na realização, desde 2011, de Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), seguindo a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Em 2017, a Empresa aderiu ao Pacto pelo Esporte, uma iniciativa da Atletas pelo Brasil, do Instituto Ethos e da Lide Esporte, com apoio da Mattos Filho Advogados. O pacto configura um acordo entre os patrocinadores do esporte brasileiro para incentivar a gestão profissional, eficiente e transparente, em um ambiente íntegro entre empresas e entidades esportivas. A ação é baseada no Artigo 18-A da Lei Pelé, que condiciona o repasse de verbas da administração pública, direta e indireta, incluindo Lei de Incentivo ao Esporte, a uma série de regras: limite de mandato de dirigentes, representação de atletas em órgãos e conselhos técnicos e transparência de documentos e contas na gestão, como dados financeiros e contratos.

A Companhia é ainda associada ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), à Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), à American Chamber Of Commerce (Amcham) e ao International Chamber of Commerce (ICC).

Estratégia e gestão

Contexto

O número de empresas do setor de meios eletrônicos de pagamentos brasileiro tem crescido ano a ano, especialmente entre as direcionadas a atender ao varejo de pequeno e médio portes. Nesse cenário, há aumento da competitividade entre os *players*, mas também espaço para crescimento em setores da economia e em camadas da sociedade que ainda não utilizam amplamente os cartões de crédito e débito. Segundo dados da Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), os pagamentos por meio de cartões representam cerca de 30% do consumo das famílias no País. A concorrência também tem se tornado mais acirrada em razão da entrada de grupos internacionais no Brasil. [GRI 203-2](#)

No segundo semestre, o setor passou a operar sob o modelo de abertura plena – denominado também *full* aquisição ou concorrência aberta –, em que qualquer máquina, das diferentes adquirentes, captura, processa e liquida uma transação, independentemente da bandeira

do cartão utilizado. Nesse novo ambiente, todas as adquirentes passam a aceitar todas as bandeiras de cartões, caso das bandeiras American Express e Hipercard, antes exclusivas.

Nesse ambiente desafiador, a Cielo conquistou, em 27 de abril, autorização do Banco Central do Brasil (Bacen) para atuar como Instituição de Pagamento Credenciadora (IPC). O aval resulta da Lei nº 12.865/2013 e de normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Bacen, responsáveis pelo marco regulatório aplicável aos arranjos de pagamento e às instituições de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). A regulação visa à eficiência e à segurança do SPB, aplicação e supervisão das IPCs de responsabilidade do Bacen.

Com a autorização, a Cielo passou a observar regras aplicáveis às instituições financeiras. Essa adequação demanda a adoção de rigorosos procedimentos e controles internos, principalmente relativos às atividades de credenciamento, incluindo a elaboração e divulgação de Demonstrações Financeiras (DFs) em linha com os critérios e as regras contábeis definidos no Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (Cosif).

Adicionalmente, foram cumpridos, de forma bem-sucedida, todos os requerimentos regulatórios determinados pela Circular nº 3.765 do Bacen, que prevê a liquidação

centralizada de arranjos de pagamento via Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP).

A Companhia defende seus interesses perante o Poder Legislativo por meio da Abecs, sempre seguindo o regimento interno das casas legislativas. Não há agenda fixa para a relação com membros do Poder Executivo, mas, caso necessário, há encontros agendados por meio da Gerência de Relações Institucionais, com a presença de ao menos dois profissionais. O contato com as Secretarias de Fazenda dos Estados é rotineiro e ocorre em reuniões bimestrais com o Conselho Fazendário (Confaz), em que, além da Cielo, cuja participação se dá em conjunto com a Abecs, estão presentes outras credenciadoras. [GRI 102-43](#)

New ELO

Iniciado em 2015 na Cielo, o Programa New ELO criou do zero a processadora da bandeira ELO com o intuito de estabelecer o seu modelo de processamento e operação a fim de alavancar a relação da bandeira com credenciadores e emissores.

Após alinhamento entre a liderança da Cielo e da ELO, em uma visão estratégica de negócio, definiu-se que a Processadora faria parte da estrutura da ELO a partir de janeiro de 2018.

Com isso, 73 colaboradores da Cielo que participaram do desenvolvimento e engajamento do Programa também foram migrados para nossa parceira no início de janeiro sem quaisquer perdas salariais.

Estratégia – Cielo 21

A revisão do planejamento estratégico, conduzida em 2017, foi ampla e inovadora. Para definir suas prioridades de negócio em curto e médio prazos, a Companhia contou, além do apoio de empresa terceira especializada, especialmente com seus recursos internos. O processo colaborativo engajou do Conselho de Administração (CA) até a base de colaboradores, com discussões com base em análises de mercado, busca crescente de rentabilidade, fortalecimento de diferenciais competitivos e investimentos para sanar eventuais lacunas de competitividade.

O planejamento estratégico contempla uma visão até 2021, que permite à Empresa delinear seus macro-objetivos. Como resultado, ficou expressa a manutenção do foco de atuação nos diversos segmentos do varejo, para que a Cielo seja a primeira escolha do cliente por entregar mais valor ao impulsionar o negócio. Isso implica:

- Entender cada cliente, seu negócio e suas necessidades específicas.
- Ir além de pagamentos para entregar mais valor ao negócio do cliente.
- Garantir reputação e benefícios incomparáveis que contribuem para a conquista da fidelidade.

- Garantir que a mensagem da Cielo é clara, consistente e inspiradora, e que os colaboradores tenham autonomia e estejam capacitados para evoluir.

Após essa definição, as equipes foram novamente envolvidas para o desenho detalhado das ações necessárias à consecução da estratégia, assim como a definição dos recursos necessários para tal. Com toda a Companhia alinhada, foi possível iniciar os trabalhos em 2018 já com planos, recursos e metas predefinidos. O processo também permitiu maior conhecimento das demandas e expectativas dos clientes, entrevistados para a exatidão dos projetos a serem desenvolvidos; e o reconhecimento da atuação dos colaboradores e do conhecimento que possuem em relação ao negócio da Cielo, com mais poder para contribuir com o alcance de resultados.

Assim, há clareza e transparência no entendimento e na busca por maior criação de valor para clientes, acionistas e colaboradores. O objetivo da Cielo é aprimorar seus diferenciais para manter a competitividade. Isso se dará principalmente pelo crescimento da oferta de soluções, produtos e serviços para o varejo (saiba mais em [Evolução digital](#) e [Cliente](#)).

Os pilares de gestão – Evolução digital, Gente, Eficiência em custo e Cliente, que norteiam neste relatório a apresentação do desempenho

da Cielo – amparam e sustentam o alcance da estratégia e assim fortalecem condutas, diretrizes, processos e valores empresariais.

Plano Estratégico de Sustentabilidade

Ao criar soluções, produtos e serviços que de fato melhoram a gestão e os resultados financeiros de seus clientes, a Cielo promove não só a sustentabilidade dos seus negócios, mas do varejo brasileiro. A sustentabilidade econômica é intrínseca ao modelo de atuação da Companhia e determinante em sua estratégia, que considera ainda os pilares de desenvolvimento social, especialmente por meio de investimentos no desenvolvimento do empreendedorismo, e a redução e mitigação de impactos ambientais (confira as ações com esse foco em [Gestão dos impactos ambientais](#) e [Estratégia climática](#)).

Para melhor estruturar seus objetivos, a Companhia, em 2017, também revisou seu Plano Estratégico de Sustentabilidade. Aderente ao Cielo 21, aprovado pela Diretoria-Executiva, pelo Comitê de Sustentabilidade e pelo CA, o plano possibilitou um entendimento mais claro de como a sustentabilidade pode efetivamente agregar valor e impulsionar os negócios da Companhia, que detém enorme potencial de movimentar a economia brasileira.



O processo de revisão contemplou quatro etapas: *benchmarking* e análise de tendências do setor para a proposição de iniciativas a serem implementadas pela Companhia; entrevistas com *stakeholders* internos e externos para validação das iniciativas sugeridas; consolidação do processo por meio da avaliação de relevância e priorização; e detalhamento das ações do Plano Estratégico de Sustentabilidade. Ao fim do processo, a estrutura do plano prevê iniciativas de potencial diferenciação no mercado e reforço às boas práticas já adotadas pela Cielo. As ações para alcance dessa estratégia terão início já em 2018.

Plano Estratégico de Sustentabilidade

| | |
|----------------------------|--|
| Potencial de diferenciação | Engajamento de colaboradores Engajar os colaboradores para a cultura da sustentabilidade com o objetivo de garantir o sucesso do negócio no longo prazo. |
| | Estímulo ao empreendedorismo Estimular o empreendedorismo e tornar-se o principal parceiro de negócios dos pequenos e médios empreendedores. |
| Reforço de boas práticas | Gestão de fornecedores Ampliar a gestão dos fornecedores sob a óptica da sustentabilidade ao influenciar a cadeia para a adoção de boas práticas. |
| | Gestão ambiental Aperfeiçoar o desempenho ambiental alinhado às melhores práticas de mercado. |
| | Investimento social privado Direcionar os investimentos sociais da Companhia para causas e iniciativas mais conectadas com o negócio. |

Governança corporativa

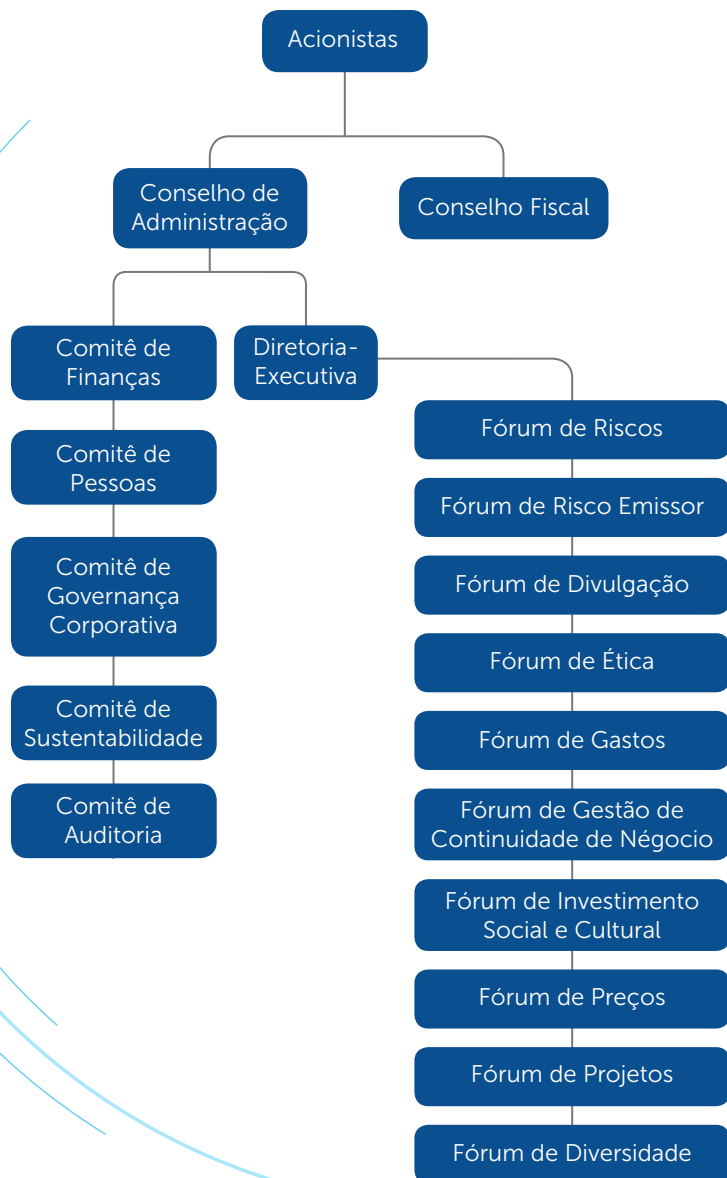
O modelo de governança corporativa da Cielo está alinhado às melhores práticas e segue as determinações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. Desde 2009, a Companhia integra o Novo Mercado, da B3, destinado à negociação de ações de empresas que, voluntariamente, adotam padrões de governança adicionais aos exigidos pela legislação.

Programa iniciado em 2010, tem como objetivo a emissão de ações da Cielo, sob o ticker CIOXY, no mercado de balcão dos Estados Unidos via American Depositary Receipt (ADRs). A emissão das ADRs é autorizada e regulamentada pela Securities and Exchange Commission (SEC). Em janeiro de 2018, a Companhia mudou o programa utilizado nas negociações das ADRs e passou a fazer parte do Nasdaq International Designation Program.

O ano foi marcado também por mudança no capital social da Companhia, que foi aprovada via Assembleia Geral Ordinária, de R\$ 3,5 bilhões (2.264.012.551 ações) para R\$ 4,7 bilhões (2.716.815.061 ações). [GRI 102-10](#)



Estrutura e destaques em governança corporativa GRI 102-18



- Três membros independentes, de um total de 11, no CA.
- Presidente do CA não é um diretor-executivo da Companhia, em acordo com regra do Estatuto Social.
- Manutenção de Secretaria de Governança Corporativa, com reporte ao diretor-presidente.
- Autoavaliação, de periodicidade anual, dos membros do CA, com mecanismos que compreendem abordagem colegiada e individual e participação e direcionamentos de um dos membros independentes.
- Avaliação externa periódica e liderada por consultoria terceira.
- Determinação do tempo estimado e monitoramento do gasto para a discussão dos temas, com vistas a otimizar e assegurar a discussão de assuntos estratégicos.
- Compromisso com a diversidade na alta administração.
- Revisão, a cada dois anos, de políticas, normas e procedimentos.
- Manutenção de Política de Transações com Partes Relacionadas e situações que

envolvem conflito de interesses, cuja diretriz é assegurar que os controladores não participem *a priori* de decisões nas quais possam ser beneficiados.

- Adoção de 21 políticas, revisadas periodicamente pelo CA e que devem ser observadas na execução das atividades: Política Anticorrupção, Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários, Política de Proventos, Política para Transações com Partes Relacionadas e demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses, Política de Compras, Política de Comunicação, Política de Gestão Corporativa, Política de Gestão de Recursos Humanos, Política de Produtos e Serviços, Política de Tecnologia da Informação, Política de Relacionamento com Cliente, Política de Relacionamento com Stakeholders, Política de Segurança da Informação, Política de Sustentabilidade, Política Financeira, Política Corporativa de Compliance Concorrencial, Política Tributária, Política de Privacidade de Dados, Política de Gerenciamento de Risco de Crédito e Risco de Liquidez e Política de Gerenciamento Integrado de Riscos Corporativos, Controles Internos e Compliance. As políticas estão disponíveis no site da [Cielo](#). GRI 102-16

A Companhia mantém uma Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa e um Comitê de Sustentabilidade, composto por dois membros independentes do CA, um diretor Estatutário, o gerente de Sustentabilidade e responsáveis de diversas áreas. Essa estrutura demonstra o grau de relevância que a Cielo confere ao tema sustentabilidade e à gestão de impactos econômicos e socioambientais. Além disso, a atuação com foco em sustentabilidade é recorrentemente tratada nas reuniões do CA por meio de apresentações semestrais que destacam as principais entregas relacionadas à sustentabilidade e reportes trimestrais do Comitê de Sustentabilidade e das ações ligadas ao tema.

Em 2017, foram realizadas quatro reuniões do Comitê de Sustentabilidade, que trataram, entre outros assuntos, da proposta e aprovação do Plano Estratégico de Sustentabilidade; da validação da versão final da Matriz de Materialidade (confira em [Anexos](#)); dos desempenhos da Companhia no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e no Dow Jones Sustainability Index (DJSI), com destaques para os principais avanços e oportunidades de melhoria identificadas; bem como o modelo do questionário de autoavaliação do próprio comitê, em observância ao Novo Regulamento do Novo Mercado. [GRI 102-29 | 102-31](#)

Outros diferenciais em governança corporativa, bem como atribuições, funcionamento e informações da Diretoria Estatutária e dos comitês da Companhia, são divulgados no site [Relações com Investidores \(RI\)](#) da Cielo.



A Cielo foi campeã no setor financeiro/não bancário pelo Latin America Executive Team 2017, *ranking* anual da Institutional Investor, pela sexta vez consecutiva. A Companhia figurou no primeiro lugar no quesito Melhor Dia dos Investidores e nas segundas posições nas categorias Melhor Programa de Relações com Investidores e Melhor Site.

Gestão de riscos e oportunidades [GRI 102-15 | 103-2 | 103-3](#)

Desde junho de 2013, a Cielo possui uma Política de Gerenciamento de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração. Essa política é atualizada anualmente e estabelece as diretrizes básicas e responsabilidades associadas ao Gerenciamento dos Riscos Corporativos, Controles Internos e Compliance, com atenção para as regulamentações e as melhores práticas de mercado. A aplicação das diretrizes desta política é de responsabilidade da Diretoria de Riscos e Compliance.

Adicionalmente, são mantidas políticas normativas diversas, revisadas anualmente e que versam sobre a Gestão de Riscos, disponíveis para [consulta pública](#) e no [Formulário de Referência da Empresa](#).

Ao longo dos anos, o foco em gestão de riscos manteve-se, principalmente, na gestão dos riscos operacionais inerentes ao ambiente de negócio, o qual é dependente de tecnologia de ponta, segurança da informação e funcionamento ininterrupto de suas operações. Em busca das melhores práticas e em virtude da autorização do Bacen para operar como Instituição

de Pagamento na modalidade Credenciadora, a Cielo também vem aprimorando seus processos de gestão dos riscos de crédito, liquidez, mercado e requerimentos mínimos de patrimônio.

Com relação aos riscos socioambientais, a Diretoria de Riscos e Compliance monitora e certifica a adequação e a eficácia dos controles internos relativos ao tema, bem como avalia de forma independente o gerenciamento dos riscos, os quais são periodicamente reportados nos fóruns competentes e acompanhados pela alta administração. [GRI FS2](#)

As atividades da Cielo não geram impacto ambiental significativo. Por isso, a Companhia não adota o princípio da precaução, que foca em impactos ambientais em cenários de “riscos sérios e irreversíveis” e, portanto, não relacionados ao negócio. Contudo, desenvolveu, com apoio de consultoria externa, um estudo de riscos e oportunidades decorrentes

das mudanças climáticas (saiba mais no tópico Avaliação dos impactos – 7.5). [GRI 102-11](#)

Com o intuito de monitorar, identificar e avaliar potenciais riscos e impactos de seus produtos e serviços, a Companhia implementou o Fórum de Produtos e Serviços. Como uma das etapas do processo de lançamento ou atualização de produtos e serviços, há avaliação e emissão de parecer das diretorias, em especial a de Riscos e Compliance, com análise de aspectos regulatórios, financeiros, tributários e de prevenção a fraudes e lavagem de dinheiro.

Com objetivo de assegurar a independência na gestão dos riscos corporativos, a Diretoria de Riscos e Compliance está subordinada diretamente ao diretor-presidente e realiza reporte dos resultados de seus trabalhos à alta administração, conforme instâncias a seguir: [GRI 102-31](#)

| Nome | Composição | Frequência |
|--|---|----------------------------|
| Reporte de Riscos (<i>staffs</i>) | Vice-presidentes, diretores, Diretoria de Riscos e Compliance e convidados | Bimestral ■ ■ |
| Reporte Executivo de Riscos – Diretoria-Executiva | Presidente, diretores, Diretoria de Riscos e Compliance e convidados | Trimestral ■ ■ ■ |
| Fórum Estatutário de Riscos (Bradesco e Banco do Brasil) | Acionistas, diretor de Riscos e Compliance e convidados | Trimestral ■ ■ ■ |
| Comitê de Auditoria | Dois membros indicados pelos acionistas controladores; e outro membro, coordenador do Comitê, apontado entre os conselheiros de administração independentes | Trimestral ■ ■ ■ |
| Conselho de Administração | Composto por, no mínimo, sete e, no máximo, 11 membros, dos quais 20% são independentes | Semestral ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ |

Riscos regulatórios e emergentes

A Cielo se mantém atenta para antever alterações na regulamentação do setor de meios de pagamento no Brasil, que podem causar efeito adverso em suas operações. A Diretoria Jurídica é responsável por monitorar e comunicar às áreas impactadas as regulamentações que são aplicáveis à Cielo.

Em 2017, as principais iniciativas de monitoramento regulatório incluíram matérias legislativas em tramitação no Congresso Nacional, que versavam sobre limitação de taxas de administração cobradas dos estabelecimentos; redução dos prazos de pagamento a estabelecimentos comerciais; recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) de forma pulverizada nos municípios em que os equipamentos estão instalados; alterações nas regras gerais sobre o Sistema Financeiro Nacional; e criação de política nacional sobre proteção de dados. Esses são tópicos de incerteza quanto ao contexto regulatório a ser enfrentado nos próximos anos.

Há também um acompanhamento constante de riscos de tributação. A estratégia fiscal da Cielo e das demais empresas controladas é pautada por uma Política Tributária com sólidos pilares de governança corporativa e que abarca todas as práticas, procedimentos, contratos, negócios, produtos, serviços e operações que apresentem quaisquer impactos fiscais. A estratégia fiscal é gerida e

acompanhada pela Gerência de Contabilidade e Tributos (Diretoria de Controladoria), pela alta administração e discutida no Comitê de Finanças.

A Política Tributária é pautada pelos seguintes pilares: Ética, Integridade e boa-fé, Legalidade, Responsabilidade e Cidadania Corporativa, Transparência, Reputação, Responsabilidade Social, Desenvolvimento Sustentável e Governança da Sustentabilidade. Em alinhamento a esses pilares, a Companhia busca a eficiência tributária com aderência à legislação em vigor, por decisões colegiadas e suportadas por parecer de especialistas externos, pela adoção de procedimentos operacionais devidamente formalizados e com processos de revisão e aprovação bem definidos.

A Companhia também acompanha ativamente as inovações de negócios e tecnologia emergentes no mercado, com o objetivo de se antecipar às mudanças e buscar mitigar possíveis efeitos negativos de mudanças no cenário competitivo. Para isso, a Companhia possui diversas áreas especializadas em acompanhar as tendências e inovações de mercado, como as Gerências de Novos Negócios, Inovação e Planejamento Estratégico. O acompanhamento de tendências se apoia nos pilares de Novos Modelos de Negócio e Novas Tecnologias, nos quais a Companhia faz uso de pesquisas de mercado, participação de eventos nacionais e internacionais da

indústria de pagamentos e do varejo e um portfólio vasto de pesquisas com clientes.

Ética e integridade GRI 103-2 | 103-3

Em 2017, para a manutenção e o aperfeiçoamento de um ambiente profissional ético e íntegro, o Conselho de Administração aprovou a revisão do Código de Conduta Ética da Cielo. Adicionalmente, foram revisadas políticas e promovidos *e-learning*s obrigatórios a todos os colaboradores, com o intuito de disseminar a cultura anticorrupção e prevenção à lavagem de dinheiro, entre outros aspectos de *compliance* e do programa de integridade.

Código de Conduta Ética GRI 102-16

Em vigor desde 2004, o [Código de Conduta Ética](#) da Cielo serve de referência para a atuação de colaboradores, estagiários e administradores, bem como sociedades controladas e os demais públicos com os quais a Companhia interage. Com o documento, a Empresa busca contribuir para a criação de parcerias de longo prazo e que sejam compatíveis com os interesses e as aspirações mais legítimas da sociedade.

O Código é constantemente atualizado, com vistas a atender aos novos cenários regulatórios, garantir o alinhamento às boas práticas de mercado e mitigar a

ocorrência de situações que possam resultar no descumprimento dos comportamentos esperados. Na revisão do documento em 2017, foram reforçadas as orientações relacionadas à lei anticorrupção, à proibição de contribuições a candidatos e partidos políticos, à responsabilidade social, à liberdade de associação, ao abuso de poder/assédio, às redes sociais, à exploração sexual de crianças e adolescentes e pornografia infantil, à transparência e à segurança das informações. **GRI 415-1**

Por sua relevância, o Código de Conduta Ética é lido e assinado por todos os novos colaboradores, pelos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal. Adicionalmente, estão previstos treinamentos obrigatórios anuais no formato *e-learning* aos funcionários elegíveis. Além disso, ele abrange todos os colaboradores, terceiros, fornecedores, coligadas e *joint ventures*.

A Cielo mantém um Fórum de Ética, composto pelo diretor-presidente, pelos vice-presidentes, diretores-executivos e pelo diretor de Riscos e Compliance. O Fórum é coordenado pelo diretor de Auditoria Interna e tem como atribuição zelar pelo aperfeiçoamento constante do Código de Conduta Ética, o que garante que os preceitos do documento sejam respeitados e referenciem o processo de gestão, bem como deliberar sobre as situações identificadas como desvios aos princípios contidos no Código.

Direitos humanos

Por meio de suas políticas, da gestão de colaboradores e do Código de Conduta Ética, a Cielo se compromete publicamente a apoiar a Organização Internacional do Trabalho (OIT), que busca erradicar o trabalho infantil e práticas discriminatórias, bem como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, da ONU. A Empresa mantém ainda diretrizes para promover e proteger os direitos humanos e as liberdades fundamentais em todas as suas relações de negócio.

Também desenvolve processo de avaliação de potenciais violações aos direitos humanos, por meio do qual identificou dois públicos de relacionamento prioritários para a adoção de ações: colaboradores e fornecedores. Assim, definiu a sua conduta e as maneiras de se relacionar com seus *stakeholders*, em alinhamento aos valores corporativos. O Código de Conduta Ética também expressa a conduta esperada de cada um dos públicos: bancos, clientes, associações de classe, colaboradores, concorrentes e fornecedores, entre outros.

Canal de Ética

A Cielo mantém um Canal de Ética, administrado por empresa especializada e independente, cujos serviços são contratados e geridos pela Auditoria Interna, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração. Os acessos se dão por meio de **site específico** ou telefone (0800.775.0808), com garantia de sigilo do relato, imparcialidade e anonimato dos demandantes.

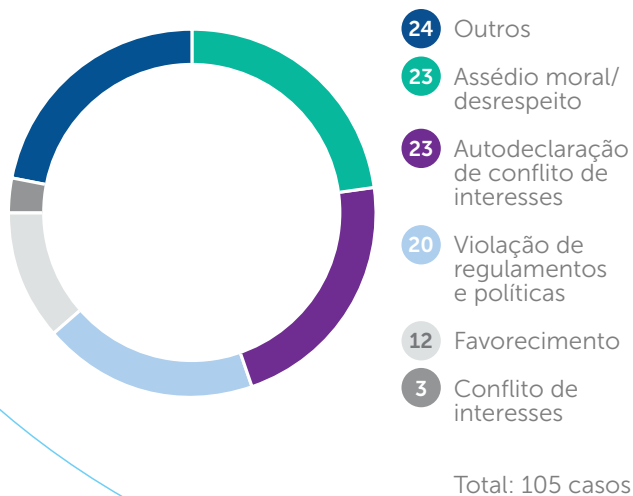
A Diretoria de Auditoria é a única que possui acesso às informações recebidas e cabe a ela a análise, elaboração de parecer e tratativa das denúncias recebidas, sempre respeitando a Norma de Gestão de Consequências da Cielo, que estabelece as penalidades previstas para o caso de descumprimento das regras da Companhia. Caso o relato seja julgado procedente e tenha maior complexidade, é convocado, para deliberação, o Fórum de Ética. Casos de menor relevância são tratados internamente, pelos gestores responsáveis. Se as informações se referirem a qualquer membro da Diretoria-Executiva, incluindo o diretor-presidente, o Conselho de Administração é acionado para a melhor resolução.

Todas as ocorrências registradas, assim como os meios de apuração e monitoramento, são reportadas mensalmente ao Comitê de Auditoria e, semestralmente, ao Conselho de Administração. Em 2017, a Empresa recebeu 142 denúncias de não conformidade com o Código de Conduta Ética. Após análise, constatou-se que 105 estavam dentro do escopo do Canal de Ética (excluíram-se três processos jurídicos e 34 assuntos não classificados como desvios ao Código de Conduta Ética).

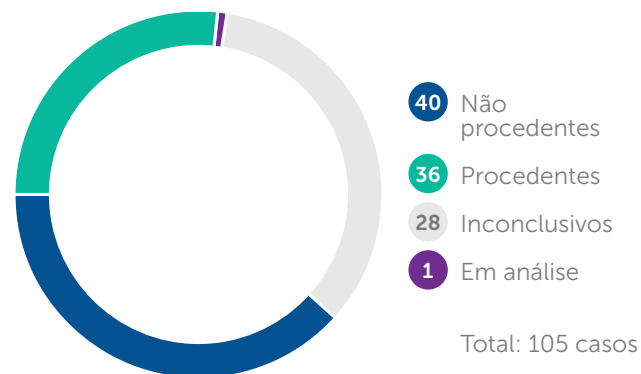
Para os relatos classificados como procedentes, foram tomadas as medidas cabíveis a cada situação. Nos casos em que foram detectadas fraude no uso de máquinas pelos

estabelecimentos comerciais, a Cielo encerrou o relacionamento com o cliente. Já as situações em que foi identificado assédio moral/práticas abusivas pelo gestor e/ou comportamento inadequado de colaboradores (que envolvem também beneficiamento de fornecedor), as denúncias foram endereçadas para o gestor responsável que, em conjunto com a área de Recursos Humanos, orientaram o denunciado sobre os comportamentos indesejados na Companhia. Nos casos mais críticos, foram aplicadas advertências formais ou ainda optou-se pelo desligamento dos funcionários envolvidos. Mais detalhes dos relatos estão nos gráficos:

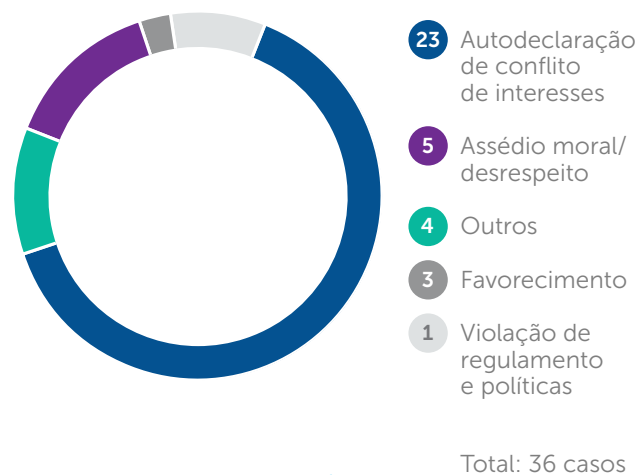
Total de relatos por tipo de denúncia



Total de relatos por classificação



Relatos procedentes



Práticas anticorrupção

A Cielo publicou em 2017 a versão atualizada de sua Política Anticorrupção com o intuito de enfatizar o valor corporativo Ética em Todas as Relações e, especialmente, o repúdio a qualquer forma de corrupção e o apoio a seu combate. A política deve ser lida e assinada por todos os colaboradores e fornecedores (100% fizeram o aceite no momento da homologação), orientados a prestar especial atenção a situações suspeitas. [GRI 205-2](#)

Tanto a política quanto o Código de Conduta Ética englobam as diretrizes que repudiam práticas como suborno, desvios e concessões de vantagens indevidas. A Cielo veda aos colaboradores oferecer ou entregar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, pagamento, presente ou cortesia com a intenção de influenciar a imparcialidade de qualquer autoridade, servidor público, funcionário ou executivo de empresas, em qualquer ato ou decisão. A nova versão do Código também explicitou a orientação contra a aceitação direta e indireta de presentes, favores, dinheiro ou cortesias.

As transações dos clientes são mensalmente avaliadas (saiba mais em Prevenção e Controle de Fraude) a fim de assegurar o cumprimento à Lei de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro (Lei nº 12.683, de 9 de julho de 2012) e, com base no resultado das análises, as operações suspeitas são relatadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf). O mesmo cuidado é dispensado

aos fornecedores, e todos os contratos possuem cláusulas anticorrupção, assim como reforçam o comprometimento da Cielo com as diretrizes regulatórias e as práticas de mercado. [GRI 205-1](#)

Ainda com o intuito de aculturar a Organização e disseminar as diretrizes e práticas anticorrupção, a Cielo atualiza e publica, com periodicidade mínima anual, um treinamento anticorrupção, em formato *e-learning*, com participação obrigatória de todos os colaboradores e administradores. [GRI 205-2](#)

Há também capacitação, por meio de *e-learning*, das orientações para denúncias, dos principais aspectos legais e regulatórios vigentes e das situações que podem configurar atos ilícitos relacionados ao crime de corrupção, todos contemplados no Código de Conduta Ética. [GRI 205-1](#)

Práticas anticompetitivas

A Companhia mantém, desde 2015, uma [Política de Compliance Concorrencial](#) para orientar os administradores e colaboradores quanto às diretrizes gerais para a prevenção de infrações contra a ordem econômica, tanto no contexto de contatos entre concorrentes, quanto no que se refere às práticas comerciais. O documento também estabelece orientações gerais sobre a notificação de atos de concentração econômica ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade), como fusões, aquisições, *joint ventures*

e contratos associativos. Com esse compromisso, em 2017 a Cielo não foi alvo de casos transitados em julgado por práticas anticompetitivas.

Gestão das coligadas

A Cielo mantém coligadas, em que possui participação ou é controladora. São empresas com sinergia aos seus negócios e/ou que possibilitam reforço do ganho financeiro.

Em projetos e/ou negócios em que há sinergia com a Cielo, a atuação em conjunto com as empresas coligadas permite maior agilidade e menos burocracia no desenvolvimento de produtos e serviços, por possuírem, em sua maioria, foco específico em suas áreas de atuação.

Para possibilitar uma contribuição crescente dessas empresas no resultado – tanto financeiro quanto do negócio –, a Cielo criou em 2017 a área de gestão das coligadas, que atuou, com foco direcionado ao longo do ano, com vistas à promoção do alinhamento de suas diretrizes e políticas, respeitadas as particularidades de negócio e do corpo funcional.

No ano, foram promovidos capacitações e fóruns de conhecimento para aprimorar a gestão de riscos e a elaboração de políticas de negócios, aprovadas pelas áreas responsáveis pelos temas na Cielo. Foram ainda definidas metas com o apoio de *workshops* e elaborados planejamentos estratégicos. Em 2018, as coligadas passarão por auditorias para aferição dos riscos e planos de ação com foco em melhoria contínua.

José Manuel Lourenço de Carvalho
Proprietário do Posto Bela Aliança

→
ACESSE O DEPOIMENTO



Atuação das coligadas

stelo

MEIOS DE PAGAMENTO físicos e digitais

subadquirência



estabelecimento
comercial



intermediadora
da estratégia
comercial



credenciadoras



**70% DO CAPITAL
SOCIAL DA STELO**

cateno

GESTÃO

cartões
confeção
disponibilização



faturas
geração
postagem



risco
operacional



taxa de intercâmbio
sobre transações
de crédito e
débito com
cartões Ourocard



**JOINT VENTURE:
CIELO + BANCO DO BRASIL**

braspag
uma empresa Cielo

SOLUÇÕES PARA PROCESSAMENTO ON-LINE



gestão de risco
e conciliações
de venda
(on e off-line)



**CONEXÃO ENTRE CLIENTES
E MEIOS DE PAGAMENTO**

Orizon
PARA SAÚDE PARA MAIS PESSOAS

SOLUÇÕES E PROCESSOS NO SETOR DA SAÚDE

processos
Business
Process
Outsourcing
(BPO)



conectividade



benefícios e
inteligência
em saúde
e OPME



(órtese,
prótese
e materiais
especiais)



**FLUXO FACILITADO
B2B**

M4U

PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE MOBILIDADE

maior plataforma
de recarga
de celular
pré-pago
do País



pagamentos
móveis



**DESENVOLVIMENTO
DE SOLUÇÕES MÓVEIS
PARA A CIELO**

Em janeiro de 2018 a Cielo anunciou a aquisição da totalidade do capital social da Stelo S.A. A iniciativa está em linha com o objetivo de diversificar a oferta de soluções e serviços para os clientes. A conclusão dessa transação ainda depende da aprovação dos órgãos regulatórios competentes.

Evolução digital



Em um mercado em constante e rápida evolução, para manter sua competitividade e responder aos desafios de um ambiente que demanda cada vez mais agilidade, a Cielo vem imprimindo esforços para garantir a evolução digital.

Inovação aberta

A Companhia investe no desenvolvimento de soluções tecnológicas e no aperfeiçoamento de estrutura moderna e confiável, reforçados, em 2017, com a consolidação do pilar de gestão

Evolução digital, após extenso

trabalho desenvolvido com o auxílio de empresa terceira, com consolidada *expertise* no tema. Esse foi o orientador estabelecido pela Cielo no ano para atender à demanda de um ambiente mais ágil e colaborativo, a fim de buscar colaboradores ainda mais engajados e prontos para um mercado em constante e rápida modificação.

Essa evolução no modo de agir e se organizar, um dos meios para o alcance da estratégia, implicou mudanças em processos e métodos de trabalho, com vistas ao estabelecimento de uma nova cultura organizacional. Foi então estruturado o conceito da Cielo Digital, que atribui a inovação como responsabilidade de todos e está ligado a cinco elementos:

- **Digital fim a fim:** tomada de decisão em tempo real e de forma automática, com digitalização de processos.
- **Cliente no centro:** cliente no centro do processo de criação, direcionando a reinvenção dos produtos e serviços.
- **Agilidade em escala:** times com responsabilidade total sobre a entrega, continuamente interagindo e testando com clientes e incorporando *feedbacks*.
- **Decisões baseadas em dados:** utilização intensiva de dados para tomada de decisão.
- **Uso intensivo de novas tecnologias:** uso das mais recentes tecnologias no desenho de experiências do cliente.

A disseminação desses elementos e desse modelo de gestão da inovação englobou metodologias e atividades com a participação das diferentes áreas da Empresa. Há um plano de comunicação institucional que prevê ações como informações constantes no Bate-Bola (eventos periódicos com a alta liderança e todos os colaboradores da Cielo), no Conexão Direta (reuniões periódicas da alta liderança com a Diretoria-Executiva) e em campanhas cujos protagonistas são os *influencers* (representantes do Garagem – saiba mais a seguir – que se voluntariaram para ser multiplicadores e facilitadores da disseminação do conhecimento, a fim de auxiliar o pensar ágil e fácil na evolução e no aperfeiçoamento do conceito de inovação na Cielo), além dos membros de *squads* e do Grupo de Trabalho de Evolução Digital.

Há ainda plano de comunicação operacional que engloba uma apresentação aos vice-presidentes e *workshops* com todas as áreas a fim de sedimentar a informação sobre evolução digital e tangibilizar o que ela significa, na prática, para cada colaborador.

Adicionalmente, foi desenvolvido plano de capacitação que contempla treinamentos para toda a Organização;

por exemplo, o Jogo do Avião (em que conceitos da metodologia Ágil são praticados) e treinamento de *analytics*, que busca fomentar conhecimento no pilar Decisões Baseadas em Dados. Já para as equipes envolvidas diretamente nos *squads*, os treinamentos contemplam ainda aspectos comportamentais a fim de semear a nova cultura, e técnicos, sobre a nova metodologia de trabalho, com foco em capacitar os profissionais para executarem a nova atuação no dia a dia.



A Cielo é a única empresa brasileira no *ranking* mundial das mais inovadoras em 2017, segundo a *Forbes*.

A Companhia foi eleita em 13º lugar como uma das mais inovadoras pelo prêmio Best Innovator, duas posições acima da última edição.

Inovação em toda a Companhia

GRI 103-2 | 103-3

Para que a inovação seja realmente uma competência de todos os colaboradores – e não mais atribuição de uma área específica –, a Cielo criou o Garagem, que congrega as ferramentas para estimular o conceito inovador em toda a Organização, com iniciativas que apoiam e permitem a evolução digital. O objetivo é gerar valor competitivo para a Companhia por meio da entrega de benefícios inéditos no mercado de atuação. Para isso, as ações foram estruturadas em três grandes esferas – Inovação com o cliente, Inserção no ecossistema de inovação e Fomento à inovação interna – e, em 2017, contemplaram:

- o **Squads** – Para o desenvolvimento de soluções e entrega rápida de valor, agrega times com oito a 12 profissionais de áreas diversas, que trabalham sob a óptica de agilidade, no qual projetos devem ser elaborados em até 16 semanas, e a primeira entrega ocorre em quatro semanas. Ao fim

de 2017, a Empresa contava com sete *squads* e, até o encerramento de 2018, o número deve subir, de acordo com as demandas da Companhia.

- o **Hackathons** (maratonas de programação), externos e internos – Os externos permitiram que a Cielo se aproximasse de universidades e *startups*, a fim de compreender e acompanhar os movimentos do mercado. Os internos, batizados na Companhia de Vacathons, tiveram o objetivo de promover ideias que possam trazer eficiência e tenham potencial de transformar processos. Um exemplo foi o Hack Cielo, programa de empreendedorismo corporativo que procura dar recursos e suporte à criatividade de todos a fim de identificar e acelerar talentos. O foco é encontrar soluções de negócio que explorem alguma das seguintes ferramentas: Blockchain, Chatbots, IoT (internet das coisas), AR/VR (realidade aumentada/realidade virtual) e AI (inteligência artificial).



- o **Designathon** – Combinação de Hackathon com *design thinking* (que prevê a aplicação da forma de pensar do design como método criativo para diferentes tipos de projeto e oportunidades de desenvolvimento tecnológico), em que os colaboradores competiram de forma saudável na busca por solucionar problemas reais, de maneira simples e multidisciplinar. A Empresa também utilizou Designathon em processos de seleção e recrutamento e em treinamentos, que beneficiaram mais de 700 profissionais em 2017.

SAIBA MAIS AQUI →

- o **Design Sprints** – Sessões de ideação e prototipação de novos conceitos, sempre com o cliente no centro, com o objetivo de conceber e testar um novo produto ou serviço.
- o **Concept Sprint** – Processo baseado no *design thinking* e usado para elaborar soluções inovadoras que atendam às necessidades e demandas da Cielo, do varejo e, conseqüentemente, dos consumidores. Na ação, há envolvimento dos clientes para que eles possam indicar lacunas e possíveis melhorias nos

processos e produtos oferecidos pela Companhia. O processo de Concept Sprint é importante por conseguir reunir a visão de todos os envolvidos e ainda colocar as necessidades do cliente no centro do debate, o que garante maior relevância no mercado e mais sinergia com o usuário final, que é atendido tanto no conceito geral da solução quanto em questões de usabilidade.

O Garagem Talks foi outra iniciativa desse novo modelo de atuação, que também impulsionou a evolução digital. A proposta inovadora traz em um formato diferente a apresentação de assuntos importantes para o negócio da Cielo e oferece interação e discussão entre os colaboradores. Em 2017, foram dois Garagem Talks: o primeiro proporcionou às equipes a oportunidade de ouvir, aprender e dialogar sobre como podem ajudar a Companhia na construção da cultura digital. Já no segundo, a Empresa recebeu a Foxbit e a Blockchain Academy! para exposição de assuntos sobre tecnologias e novas soluções, que

são recorrentes em empresas que estão de olho na digitalização, como a Cielo. Todas essas ações são apoiadas pelos *influencers*.

Além dos Hackathons externos, a aproximação com o ecossistema de inovação em universidades, *startups* e outras empresas foi fortalecido no ano, com vistas a manter a Cielo na ponta do desenvolvimento, do conhecimento e da tecnologia. A Companhia participou de bancas de avaliação de *startups* e estabeleceu parcerias com empresas reconhecidas por investimentos em inovação, além de promover o tema por meio da plataforma aberta da Cielo LIO (confira a seguir).



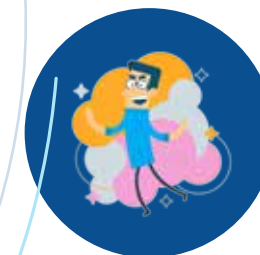
Contribuição e autonomia

Fernanda Silva Antunes, analista de desenvolvimento comercial da Cielo, foi uma das participantes do [Hack Cielo](#). Para ela foi uma oportunidade de, mais do que desenvolver um produto em que acredita, ter espaço para defender seu próprio projeto e prototipá-lo. "Pude provar minha crença em um protótipo que futuramente, quem sabe, pode vir a ser usado por todo o Brasil. Sempre temos algo a sugerir por estarmos envolvidos no negócio da Empresa em que trabalhamos e é essencial entender que a Companhia nos ouve. Isso se torna imprescindível em um mercado com tantos entrantes e *fintechs* com foco no cliente. Para estarmos sempre na ponta, acredito que o caminho é a Companhia entrar em um trabalho colaborativo, onde todos podem contribuir com uma peça, independente de área."



A Cielo é a 15ª empresa mais inovadora do Brasil, segundo o *ranking* Inovação Brasil, elaborado pelo jornal *Valor Econômico* em conjunto com a consultoria Strategy&.

A Companhia é a 15ª mais inovadora do Brasil e a terceira em serviços financeiros, segundo o Anuário Valor Inovação Brasil 2017.



Cielo LIO

A evolução digital da Cielo está expressa em seus produtos e serviços, dotados de soluções para impulsionar o varejo, que atendem a demandas dos mais diversos setores e portes de empresas. O grande destaque é a Cielo LIO que, muito mais que uma máquina de pagamento, é uma solução completa que simplifica o dia a dia do negócio e melhora a experiência dos seus clientes. Para isso, alia solução de pagamento a funções de gestão do negócio em um terminal inteligente, o que revoluciona a forma de comprar e vender. Um dos grandes diferenciais está no fato de o equipamento contar com catálogo de produtos de fácil acesso, na Cielo Store, uma loja de aplicativos para controle e gestão do negócio. Isso porque a Cielo LIO é uma plataforma aberta, ou seja, desenvolvedores de qualquer lugar do mundo podem criar aplicativos. Ao fim de 2017, a Empresa já mantinha 60 parceiros homologados e 90 no *pipeline*, o que permite aos clientes muito mais que receber pagamentos em cartões. Em sua segunda versão, lançada em 2017, a Cielo LIO traz ainda mais funcionalidades, como a opção de impressão dos comprovantes de vendas, além de:

[VEJA O VÍDEO AQUI](#) →

- o **Wi-Fi e 3G**, que garante um aproveitamento completo de sinal com a multiconexão para que nenhuma venda seja perdida.
- o **Controle de estoque**, com a integração da Cielo LIO ao sistema de automação, o cliente pode consultar e controlar diretamente na máquina todos os produtos que entraram e saíram do estoque. Tudo 100% digital.
- o **Calculadora integrada**, que reduz equipamentos, para que o atendimento seja realizado somente com a Cielo LIO na mão. Os cálculos realizados na máquina são automaticamente enviados para pagamento.
- o **Catálogo digital**, para cadastro de produtos e serviços por meio de câmera integrada e do leitor de código de barras, com mais mobilidade para as vendas acontecerem onde o cliente quiser.
- o **Relatório de vendas e conciliação simplificada**, para o acompanhamento e a conciliação das vendas de forma prática e otimizada. O cliente pode verificar o que vendeu e recebeu, além do que irá receber nos períodos de 7, 15 e 30 dias. Tudo isso em poucos cliques, diretamente na máquina.
- o **Chat on-line**, um canal de atendimento exclusivo e em tempo real, na tela da máquina.
- o **Pagamentos parciais**, para divisão da conta entre grupos ou para abater quantias já pagas diretamente na máquina.
- o **Pagamento sem fila**, que torna possível fechar uma conta e receber o pagamento em qualquer ponto do estabelecimento.

Ganhos em todos os elos



O ecossistema de parceiros comerciais estimulado pela Companhia por meio da LIO, com os aplicativos oferecidos na Cielo Store, beneficia a Empresa, os desenvolvedores e os clientes em uma relação de ganha-ganha. Em 2017, isso ficou expresso na parceria com a Cerrado Pay, empresa de automação de postos de combustíveis, que desenvolveu um aplicativo para conexão direta da LIO ao processamento central de um cliente Cielo – o primeiro foi um posto de gasolina, em Goiânia (GO). Com a inovação, todas as vendas realizadas e pagas pelo cliente final de dentro do veículo já ficam integradas, sem a necessidade de conciliação ao fim do dia.

A solução deu tão certo que, em pouco tempo, ganhou outros estados, clientes e setores.

DESENVOLVEDORES

- Plataforma aberta, que possibilita aos desenvolvedores a criação e a oferta de aplicativos na Cielo Store.
- Oportunidade de desenvolvimento de negócios diversos, desde grandes empresas desenvolvedoras até pequenos negócios e *startups*.
- Desenvolvedores distribuídos por todo o País e qualquer lugar do mundo.
- Geração de conhecimento, inovação, empregos e renda.

produzido na Zona Franca de Manaus

hardware próprio

soluções customizadas

+ renda na região

+ emprego

fornecedores nacionais

FORNECEDORES

- Soluções customizadas elaboradas com fornecedores nacionais: foi a primeira adquirente no Brasil a desenvolver seu próprio *hardware*.
- Produção na Zona Franca de Manaus, com geração de emprego e renda na região.

+ empregos
+ aplicativos na Cielo Store
presentes em todo o País
+ renda
inovação
empresas de todos os portes
open source

cielo

- Novo *mindset* para manutenção da competitividade em um cenário de negócios cada vez mais rápido.
- Mudança de cultura para um modelo de trabalho mais ágil.
- Inovação.

SOCIEDADE

- Contribuição para a formalização da economia – emissão de nota fiscal por meio dos aplicativos disponíveis.
- Menos fraude.
- Geração de emprego e renda.
- Inclusão socio-econômica dos pequenos empreendedores por meio do acesso a novas tecnologias, da melhoria da gestão do negócio e dos ganhos de eficiência.

inclusão por meio de tecnologia

+ empregos

+ renda

melhor gestão do varejo

tecnologia para o varejo

+ eficiência

- fraudes

CLIENTES

- Melhoria da gestão do varejo brasileiro.
- Redução de fraude.
- Ganho de eficiência.
- Tecnologia a serviço do varejo.

Gente



A Cielo acredita que felicidade dá lucro e que só é possível enfrentar cenários desafiadores com pessoas engajadas e apaixonadas por aquilo que fazem. Por isso, Gente é um pilar estratégico, no qual a Empresa direciona investimentos em capacitação, bem-estar e qualidade de vida. Por essa razão, a política de gestão de pessoas da Companhia também está fortemente calcada em meritocracia e cultura de alto desempenho.

Dados de colaboradores

No encerramento de 2017, a Cielo contava com 2.161 colaboradores contratados – foram 627 desligados e 512 admitidos –, dos quais 1.235 homens e 926 mulheres (tabelas com informações do quadro, taxas de novas contratações de colaboradores e índice de desligamento estão disponíveis em [Anexos](#)). [GRI 401-1 | 102-8](#)

Como parte do processo de desenvolvimento, há estímulo ao preenchimento das vagas pelos próprios colaboradores, razão pela qual elas são divulgadas primeiro internamente, no Painel de Oportunidades. Em 2017, 305 posições foram ocupadas por profissionais da própria Cielo, seja por promoção interna, seja por movimentação vertical, para assumirem novos desafios. Nesse período, foram aproximadamente mil reconhecimentos salariais na Companhia.

A atração e retenção de talentos também se dão por meio de programas de **estágio** (seleção semestral) e de **trainees** (anual), bem como dos diversos benefícios ofertados (confira no tópico a seguir). Isso porque o investimento em programas voltados aos jovens é uma cultura na sustentabilidade do negócio e a busca é por desenvolver profissionais já com as crenças e técnicas da Companhia, com entregas já no começo de sua jornada.

Desenvolvimento e valorização

GRI 103-2 | 103-3

A Companhia adotou no ano uma nova estrutura de remuneração variável de curto prazo, no qual o resultado da Empresa tem um peso maior na remuneração variável de cada colaborador, e o sucesso de cada colaborador é o sucesso da Cielo. Promoveu a aproximação entre áreas e pessoas, o que cria um ambiente de tomada de decisão mais ágil e eficiente, a exemplo da formação de *squads*, forma inovadora de se trabalhar, mais integrada e muito menos burocrática. Além disso, desenvolveu

outras iniciativas simples, mas transformacionais, a exemplo do novo *dress code*, mais informal, disponibilização de períodos para a atuação em *home office*, a Sexta-feira Curta, dia em que a jornada de trabalho é reduzida, e o Cielo Conecta, no qual, na última quinta-feira de cada mês, os colaboradores são convidados a se inscreverem para um *happy hour*, no *deck* da Companhia. Essas ações são parte da campanha interna *#serCieloéassim*, que busca criar um ambiente mais agradável, capaz de incentivar e engajar os funcionários.

Entre as iniciativas que visam promover o alinhamento de valores, comunicar as entregas e engajar os colaboradores, destacaram-se os Bate-Bola Cielo, encontros mensais entre os colaboradores, o diretor-presidente e a alta liderança. O objetivo é promover interação, quebrar barreiras e reforçar o desejo de que as pessoas falem e sejam ouvidas com total liberdade.



Práticas diferenciadas

Um destaque de 2017 foi a iniciativa Pais na Cielo. Em vez de comemorar o dia dos pais e das mães, a Companhia promoveu um evento entre as datas. Para a ação, os pais e mães dos funcionários foram convidados a conhecer o ambiente de trabalho de seus filhos e a gravarem um vídeo que descreve o que imaginavam serem as funções desempenhadas por eles. No dia da celebração, os trainees apresentaram as atividades da Empresa e como funciona o setor de meios eletrônicos de pagamentos. O evento foi encerrado com troca de cartões postais entre pais e filhos.

Sabrina Haddad Soares, especialista de desenvolvimento de produtos da Cielo, aprovou a iniciativa. Ela diz que seus pais tinham uma curiosidade enorme em conhecer seu local de trabalho e que “foi muito gratificante vê-los emocionados! Isso sem falar no brilho nos olhos deles. Eles não queriam que aquele dia acabasse! Ficaram encantados com a magnitude de todo o evento. Essa experiência foi única e ficará guardada em nossa memória e em nossos corações!”.

A Cielo está entre as Melhores Empresas para Começar a Carreira, de acordo com a revista *Você S/A*.

11ª empresa mais desejada por brasileiros, segundo o *ranking* LinkedIn Top Companies.



Campeã do setor Serviços Financeiros no prêmio As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, da revista *Você S/A*, com destaque em Reconhecimento e Recompensa.



Universidade Cielo

A **Universidade Cielo** é um polo de disseminação de valores, conhecimentos corporativos e em vendas, além de instrumento de desenvolvimento social (saiba mais no tópico **Inclusão social e financeira**). Por sua importância, em fevereiro de 2017, a Universidade foi aberta ao público externo, em um evento que teve a presença de cerca de 550 pessoas, entre clientes, fornecedores, parceiros colaboradores, familiares e representantes da sociedade em geral. Diversos conteúdos, disponíveis gratuitamente para toda a sociedade no site da Cielo, foram criados especificamente para o desenvolvimento de competências

e habilidades aos que desejam evoluir na carreira ou gerir um negócio com eficiência.

No âmbito social, a Companhia também capacitou e desenvolveu jovens em relação aos temas Educação Financeira e Carreira. Cerca de 200 adolescentes em situação de vulnerabilidade social, ligados ao **Instituto Ser +**, foram treinados – ação que terá continuidade em 2018. As capacitações foram ministradas por colaboradores voluntários, treinados para multiplicarem conhecimento. Saiba mais no tópico **Projetos e ações para a comunidade**.

Em 2017, a Universidade Cielo manteve sua atuação por meio de quatro escolas de formação: Liderança, Sustentabilidade, Negócio e Clientes e Excelência na Execução. Assim como no período anterior, destacaram-se as capacitações para a força de vendas, em alinhamento com o foco no Cliente, que é o centro das decisões na Companhia. A Escola de Liderança, reformulada em 2017, também teve um número expressivo de ações – que devem ser intensificadas em 2018 a fim de promover a capacitação de toda a liderança da Cielo.

[CONHEÇA AQUI →](#)

Outra inovação de 2017 foi o convite a palestrantes renomados para dissertarem sobre suas áreas específicas e a criação de plataforma para disseminação de conhecimento em ambiente on-line.

Em termos de metodologias, foi implementada a utilização de *gamefication* para a área Comercial em duas ações que contribuíram para o aprendizado: colaboradores consolidaram o conhecimento em produtos e serviços por meio de um jogo de perguntas e respostas, com fases diferentes e confrontos entre os participantes. Participaram mais de 400 profissionais, com 100.000 acertos de questões (250

acertos por pessoa). Também por meio da plataforma, 99% dos profissionais passaram por capacitações obrigatórias nos temas de ética e *compliance*.

Em 2017, foram investidos R\$ 5,9 milhões na Universidade Cielo, que ofereceu 109 mil horas de treinamento no ano, média de 47,66 horas por colaborador – 46,65 para homens e 49,00 para mulheres (confira em **Anexos** dados por categoria funcional). Também foram alocados recursos em subsídio educacional (graduação, pós-graduação e idiomas), em continuidade à educação formal dos profissionais, um benefício de 15% do quadro – desse total, 49% representado pelo público feminino. [GRI 404-1 | 404-2](#)

Universidade Cielo¹ [GRI 404-2](#)

| Tema | Participantes | Investimentos (R\$ milhão) | Valor médio investido por participante (R\$ mil) |
|--|---------------|----------------------------|--|
| Treinamentos corporativos ² | 2.794 | 3,4 | 1,2 |
| Treinamentos específicos | 223 | 0,8 | 3,7 |
| Educação formal e continuada | 346 | 1,7 | 4,9 |

1. Quadro considera treinamentos para colaboradores, estatutários, estagiários e coligadas.

2. Considerados cursos presenciais e on-line.



Análise de desempenho e desenvolvimento de carreira **GRI 404-3**

Por meio de seu Fórum de Gestão de Talentos, a Cielo avalia 100% dos colaboradores elegíveis (exceção a estagiários e aprendizes, que recebem *feedbacks* regularmente). Participam o gestor direto, os mediatos e os pares do gestor.

Os resultados apoiam a definição de méritos e promoções, bem como a escolha das Key People, além de subsidiarem as ações de desenvolvimento por meio da Universidade Cielo.

As competências que constam na avaliação foram revisadas no fim de 2015 e início de 2016 e estão divididas por nível de complexidade, com a clareza dos comportamentos esperados tanto para o cargo atual quanto para o nível seguinte.

No Portal da Universidade Cielo é mantida a trilha Odisseia, em que o colaborador tem à disposição todas as informações relativas ao ciclo de meritocracia e ao gerenciamento da carreira, reforçado por um guia orientador de desenvolvimento das competências. Na plataforma está hospedado ainda um formulário para planejamento do desenvolvimento individual, com roteiro que promove reflexões sobre o tema.

Reforço para a área comercial

Em 2017, os colaboradores da área Comercial Varejo passaram a ter uma nova forma de mensurar resultados. Em busca de qualificar e reforçar as vendas consultivas, as metas não foram baseadas somente em resultados financeiros, mas na vinculação e fidelidade dos clientes. Na área de Grandes Contas, as expressivas capacitações também geraram valor. Os executivos se mostraram preparados para serem verdadeiros especialistas na venda dos produtos mais adequados a cada setor atendido. Todos os treinamentos configuraram, assim, um importante diferencial para o alcance crescente de resultados.

Apoio na recolocação e aos aposentados **GRI 404-2**

A Cielo promove ações para a recolocação de profissionais do nível gerencial em diante, desligados, mediante validação da área de Recursos Humanos. A ação ocorre com apoio de três consultorias especializadas, que oferecem ao profissional apoio na recolocação. A duração varia de seis meses a um ano (de acordo com o nível) e é 100% custeada pela Cielo. Um diferencial é que o próprio profissional pode optar pelo auxílio de uma das três consultorias. A cada dois meses, e até o fim do processo, a empresa escolhida deve encaminhar um relatório de atividades para que a Cielo possa acompanhar a evolução do processo.

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

Reconhecimento

Diversas ações foram promovidas na Cielo em 2017 – parte delas novidades do ano – para reconhecer a contribuição dos colaboradores no desenvolvimento dos negócios.

Pela primeira vez foi realizada a Semana da Meritocracia, período marcado por várias iniciativas de celebração das entregas dos colaboradores. Nessa semana, foram reconhecidos aproximadamente 400 funcionários, e uma das ações foi o reconhecimento de 60 profissionais com desempenho destacado no período, denominados de Key People (confira no quadro a seguir), os quais participam da Remuneração Variável de Longo Prazo, materializado pelo plano de ações restritas.

Outro exemplo de reconhecimento amplamente utilizado no ano foi o Be My Guest, com valor de R\$ 350,00, em cartão pré-pago, para qualquer compra e que pode ser usado pelos gestores a qualquer momento para reconhecer um colaborador (de sua equipe ou de outra) que contribua de forma diferenciada em ações pontuais, o que gera resultado efetivo no dia a dia. Todos os colaboradores e estagiários são elegíveis: basta que se destaquem.



Emoção no Key People



O Key People, ação de reconhecimento de profissionais com desempenho diferenciado, foi inovador em 2017. Os colaboradores foram reunidos em um evento e, em vez de serem chamados diretamente pelos seus gestores, tiveram seu desempenho, conquistas e entregas explicitadas pelo vice-presidente de sua respectiva área. O nome só foi revelado quando um familiar ou pessoa próxima do colaborador surgiu, de surpresa, emocionando a todos. Além do reconhecimento público, os indicados recebem o valor de três salários em ações da Cielo.

Felipe Carvalho Zulato, coordenador de Marketing Digital, foi um dos contemplados. Segundo ele, “foi um dia de enorme alegria. Primeiro por ter sido escolhido como Key People, um prêmio muito desejado por todos os funcionários da Empresa. E segundo, porque tive a alegria de receber esse prêmio das mãos do meu irmão, algo que não imaginava, pois ele é de Belo Horizonte. Isso serviu de motivação tanto para minha vida pessoal, quanto para os próximos passos da vida profissional dele. Ser reconhecido e ainda compartilhar esse momento com um familiar é realmente muito gratificante”.



Remuneração e benefícios

Um dos componentes da estratégia de remuneração da Cielo e de reforço à cultura de meritocracia é a oferta de remuneração variável de longo prazo para determinados níveis. Anualmente, esses funcionários recebem um múltiplo de seu salário, de acordo com sua posição, que é convertido em ações restritas. A aquisição dessas ações ocorre se os profissionais permanecerem na Empresa – 50% após 24 meses e o restante após 36 meses.

Uma novidade implementada em 2017, para incentivar a força de vendas do Varejo no alcance de resultados e qualificar a busca pela vinculação de clientes, foi a remuneração variável mensal oferecida aos funcionários com o desempenho destacado no período.

Em relação aos recursos destinados aos colaboradores estão inclusos os repasses ao Plano de Previdência Privada, de adesão voluntária. Os profissionais podem contribuir com valores entre 0 e 7,8% do salário e a contrapartida da Cielo varia entre 100 e 200% desse valor, de acordo com a idade do colaborador. Em 2017, os investimentos chegaram a R\$ 12 milhões, complementados pela contribuição de R\$ 11 milhões dos funcionários – cerca de 70% do total optaram por participar do benefício (mais informações em [Anexos](#)). [GRI 201-3](#)

A Companhia oferta salários compatíveis com a média de seu setor de atuação. Em 2017, o menor salário pago foi de R\$ 1.841,00, equivalente a 1,96 do salário-mínimo nacional aplicado no ano-calendário – R\$ 937,00 (confira a razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens em [Anexos](#)). [GRI 405-2](#)

Todos os colaboradores estão cobertos por convenções coletivas de trabalho, com exceção de quatro diretores estatutários, eleitos pelo Conselho de Administração e que possuem contrato específico. [GRI 102-41](#)

Há ainda pacote de benefícios, que podem variar de acordo com o nível hierárquico, e parte dele é extensiva aos dependentes. Estão inclusos vale-refeição/vale-alimentação, planos de saúde e odontológico, vale-transporte, fretado ou estacionamento e programa de qualidade de vida.

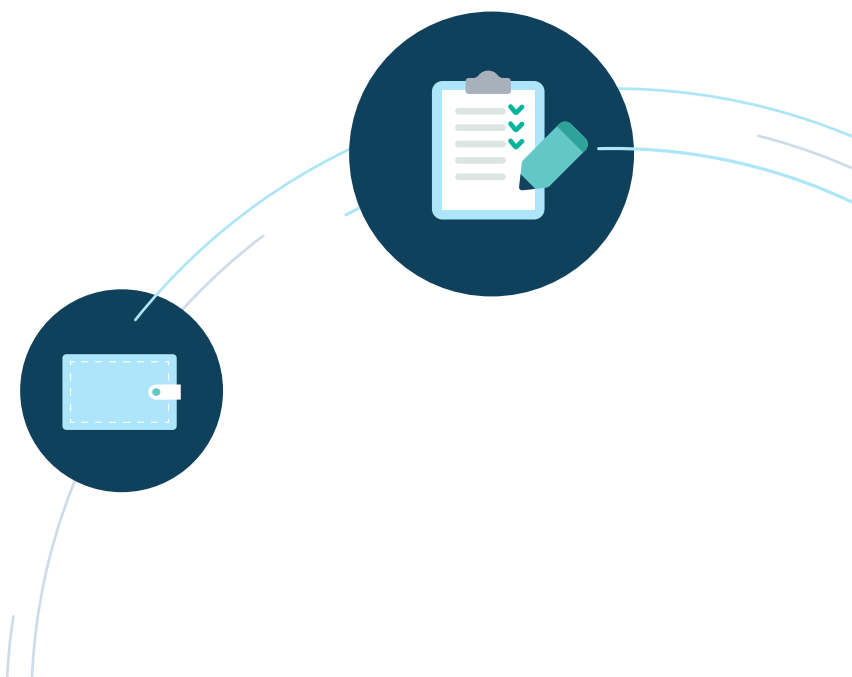
Pesquisa de Clima [GRI 102-43 | 102-44](#)

A Cielo busca manter uma cultura de alto desempenho, o que acredita ser fundamental para o sucesso e para possibilitar a criação de vínculo emocional dos colaboradores com o trabalho e a Empresa.

Desde 2000, a Empresa realiza a pesquisa de clima Fale o que Pensa!, um importante instrumento de gestão do negócio, que

identifica as oportunidades de aperfeiçoamento das normas e práticas organizacionais e de melhoria no ambiente de trabalho. O estudo é organizado e analisado por consultoria externa especializada, e os colaboradores respondem à pesquisa diretamente no site da contratada.

A pesquisa de clima também possibilita a mensuração, por meio de indicadores objetivos, da efetividade da proposta de valor da Cielo para os colaboradores. Isso porque a pesquisa foi desenhada de forma que as questões pudessem tratar dos quatro principais pilares da proposta de valor para o colaborador: Valores, Cultura & Clima; Reconhecimento & Recompensa; Desenvolvimento & Carreira; e Marca Institucional.



Todos os colaboradores são convidados a participar da pesquisa, com garantia de total sigilo das respostas individuais. As conclusões gerais são apresentadas para toda a empresa no Bate-Bola, bem como discutidas pela Diretoria-Executiva, pelo Comitê de Pessoas e pelo Conselho de Administração. Por meio da análise dos resultados, é definido ainda um Plano de Ação Corporativo de Clima e Cultura, que tem como objetivo neutralizar aspectos negativos identificados e fortalecer os positivos.

Adicionalmente, cada gestor analisa e discute os resultados específicos da sua área com suas equipes, e, se necessário, há suporte da área de Recursos Humanos no processo.

Índice de favorabilidade da pesquisa de clima, discriminado por gênero (%)



Masculino

74



Feminino

75

Saúde e segurança

O pacote de benefícios da Cielo prevê ações estruturadas para a saúde e a segurança dos colaboradores. Em 2017, o período de atuação do médico do trabalho foi estendido para tempo integral. Assim, os cuidados com doenças crônicas, como diabetes, obesidade, câncer e pressão alta, entre outros, foi reforçado pela criação de grupos de controle. Há também apoio psicológico e com nutricionista, bem como exames médicos ocupacionais e assistenciais, que somaram 2.294 consultas.

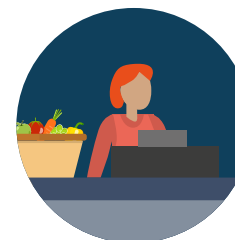
Em 2017, a Semana Interna de Prevenção a Acidentes do Trabalho (Sipat) foi inovadora e recebeu índice de favorabilidade de 92%. Foi promovida também a Sipat on-line, direcionada aos colaboradores das filiais. Fornecedores das áreas De Bem Com a Vida e Benefícios puderam ainda expor produtos, em forma de feira, e foram realizadas atividades assim divididas:

Sempre em movimento



Ecobike, aulas de boxe, jogos que utilizam Kinect, treinamento funcional, zumba, pilates e ioga

Saúde em equilíbrio

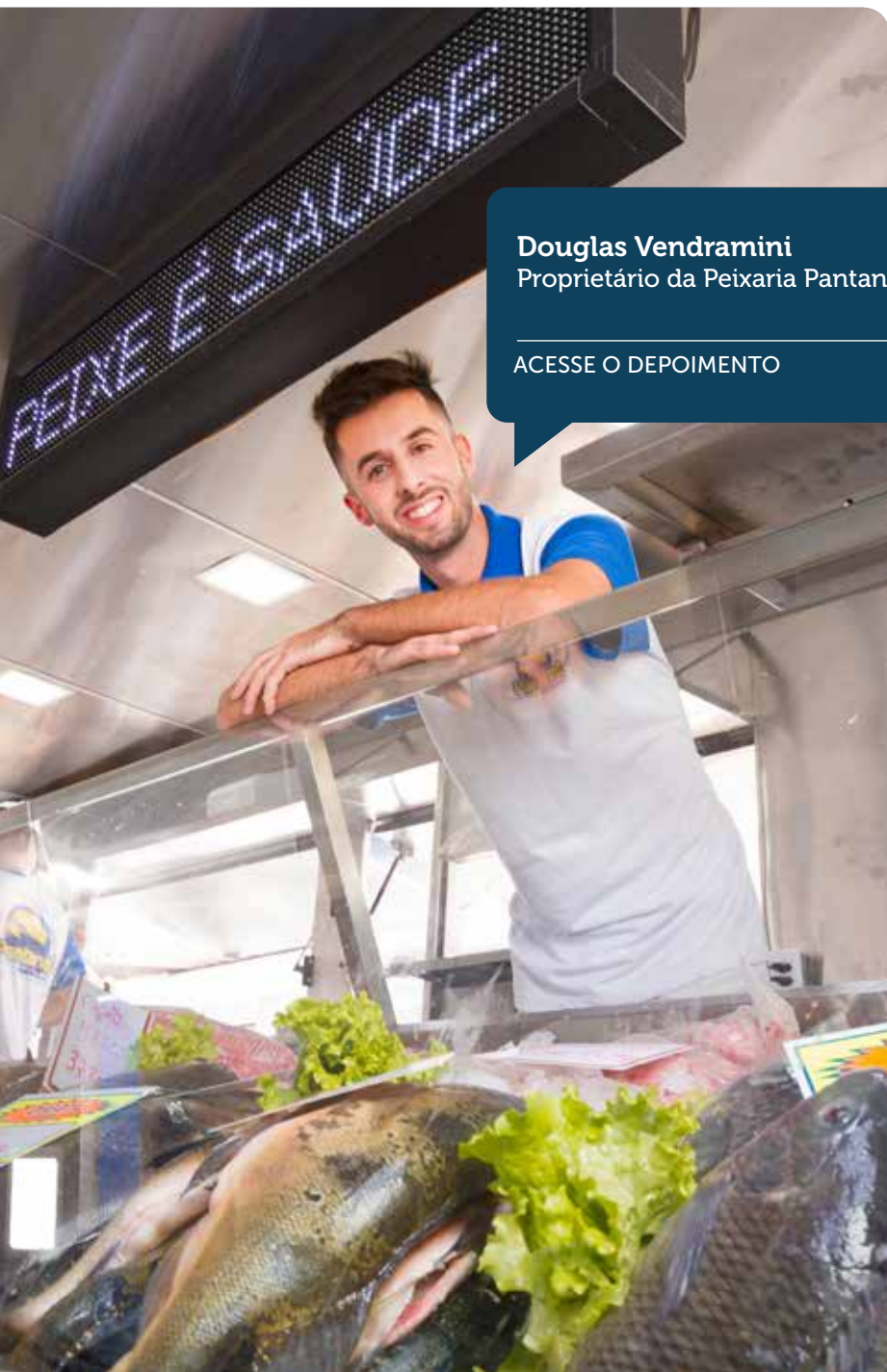


Oficina de sucos e de comidas rápidas, bioimpedância, aferições de glicemia e pressão arterial, feira de produtos orgânicos e apresentação do Hospital de Câncer de Barretos

Relaxamento



Massagens rápidas



Douglas Vendramini
Proprietário da Peixaria Pantanal

ACESSE O DEPOIMENTO →

Durante o ano, com foco em segurança também foram adotadas iniciativas como Simulado do Plano de Abandono, realizado na matriz; Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA); Análise Ergonômica do Trabalho (AET); Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); treinamentos práticos e teóricos para formação de 150 brigadistas; e composição da Comissão Interna e Prevenção de Acidentes (Cipa) na matriz e nas filiais São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Curitiba, além da Braspag, no Rio de Janeiro.

Com essas ações, não foram registrados no ano acidentes de trabalho e foram computados somente 31 afastamentos por auxílio-doença (maior de 15 dias). Foram ainda concedidas 44 licenças a gestantes.

Qualidade de vida

O De Bem Com a Vida, programa de qualidade de vida da Cielo, em vigor desde 2003 para incentivar os colaboradores e seus familiares a adotar comportamentos saudáveis, foi reformulado em 2017, com foco na gestão integrada da saúde e baseado em três pilares: Saúde em equilíbrio, Facilidades para você e Sempre em movimento. Também considera, entre outras fontes de informação, os resultados dos exames periódicos, relatório anual de *check-up* e campanhas de saúde pontuais. Ainda, anualmente há pesquisa para medir o engajamento e os resultados.

Em 2017, foram cerca de 16 mil participações em ações não compulsórias, ou seja, que partiram do próprio colaborador, com 61% de adesão. A média de satisfação com as iniciativas atingiu 93% (nas iniciativas em que foi realizada pesquisa de favorabilidade), além de uma favorabilidade de 80% mensurada na Pesquisa de Clima.

O ano foi marcado por 20 ações fixas, além de campanhas de saúde esporádicas e a participação nos rituais corporativos da Empresa. A Cielo mantém um andar inteiro destinado à qualidade de vida dos colaboradores, com duas áreas para alimentação, local para descompressão e um *deck* ao ar livre onde são realizados eventos internos. Entre as atividades de 2017, destaca-se o Gympass, benefício para incentivar a prática de atividades em academias, com preços abaixo dos que seriam pagos diretamente no mercado. Outras ações foram:

- Tudo em Ordem, de *check-up*.
- Xô Gripe, campanha de vacinação contra gripe, sem custo para colaboradores e seus dependentes legais.
- Na Medida, apoio de nutricionista.

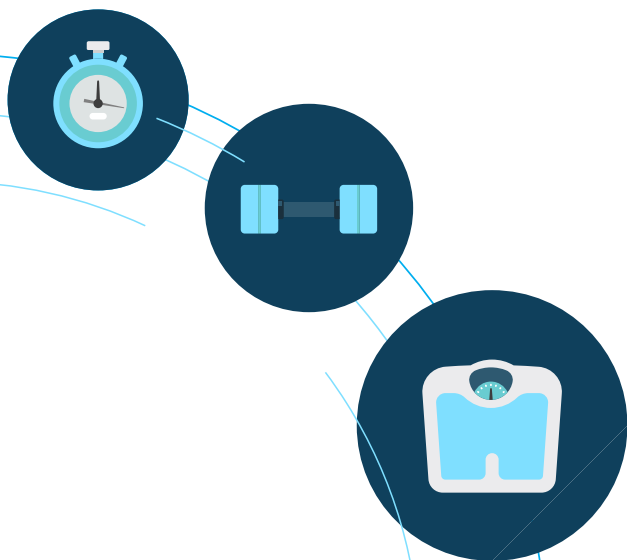
- #prontofalei, auxílio de psicóloga.
- ComTato, ofertado em casos extremos, como atendimento psicológico presencial em casos de falecimento ou crises.
- Sementinha – Programa Gestação Saudável, de monitoramento e suporte para colaboradoras gestantes ou esposas de colaboradores.
- *Coaching* de saúde e bem-estar.
- Tudo Zen, com massagem *in company*.
- Futeba, aluguel de quadra de futebol *society*, em Alphaville.
- Estica e Puxa, oferta de ginástica laboral.
- De Unha Feita, serviço de manicure *in company*.
- #comdesconto, plataforma de descontos.

Há ainda as Olimpíadas De Bem Com a Vida, que em 2017 contou com 91% de adesão e oito modalidades: corrida e caminhada com arrecadação de doações para uma ONG, futebol *society*, futebol digital, pôquer, *kart*, tênis de mesa, boliche e escape 60 – para movimentar tanto o corpo quanto a mente dos colaboradores.

Coaching de Saúde e Bem-Estar



Com base em resultados dos exames periódicos, alguns colaboradores da Cielo com idade entre 35 e 45 anos que apresentavam obesidade e doenças crônicas não transmissíveis (DCNT) foram classificados no grupo de risco de saúde. Eles foram convidados a participar de um programa de monitoramento, o Coaching de Saúde e Bem-Estar, com duração de seis meses e atendimento nutricional, psicológico e médico, além de incentivos subsidiados, como o Gympass e a distribuição de frutas diariamente. A ação resultou em ganhos expressivos: um colaborador perdeu 25 quilos e outro 23 quilos, com melhorias nos resultados clínicos de ambos.



Projetos e ações para a comunidade

GRI 203-1

Movimento do Bem

A Cielo engaja seus colaboradores para contribuírem com diversas ações por meio do Programa de Voluntariado. Em 2017 a participação foi especial, com aumento do engajamento das pessoas por meio da criação do Time do Bem, com o objetivo de discutir e propor de forma colaborativa as ações voluntárias. Entre as iniciativas promovidas, destacam-se:

Campanha de Inverno |

Inverno do Bem: por meio de uma competição, o time de estagiários da Cielo ficou responsável por motivar os colaboradores a doar alimentos e comprar cobertores para o Fundo Social de Solidariedade de Barueri. A Companhia fez a contrapartida e doou o mesmo valor arrecadado pelas equipes.

Total de colaboradores voluntários:



77

(montagem dos kits de alimentos + entrega)

Resultados



Total de alimentos doados:

11 toneladas



Total de garrafas de óleo doadas:

1.014



Total de cobertores doados:

2.730



Total de famílias beneficiadas:

cerca de 1.500



McDia Feliz: os estagiários da Cielo lideraram mais uma vez a ação e incentivaram todos os colaboradores a participarem do McDias Feliz para contribuir com o hospital de câncer infantil Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC), por meio da venda de *tickets* no valor de R\$ 15,50. Além disso, os funcionários doaram 124 *tickets* dos 1.604 vendidos na Companhia. A instituição escolhida para recebê-los foi o Instituto Ser+, organização sem fins lucrativos assistida pela Cielo, que atende jovens em situação de vulnerabilidade social com idade entre 15 e 24 anos.

Total de colaboradores voluntários que participaram da venda de *tickets*:



26 estagiários

Resultados



Total de *tickets* vendidos:

1.604



Total arrecadado:

R\$ 24.862



Total de *tickets* doados:

124

Arrecadação nas Olimpíadas

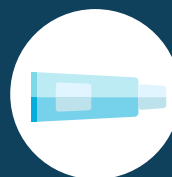
Cielo: ação promovida em parceria com o programa De Bem com a Vida, para convite aos colaboradores a doar, no momento da inscrição das Olimpíadas, um *kit* com bolacha de água e sal e itens de higiene pessoal. Os materiais foram doados à ONG Entrega por SP, que beneficia moradores de rua da cidade de São Paulo.

Total de colaboradores voluntários:



33

Resultados



Total de cremes dentais doados:

228



Total de escovas de dente doadas:

271



Total de sabonetes doados:

257



Total de pacotes de absorventes doados:

188



Total de pacotes de bolachas de água e sal doados:

189



Total de beneficiados: cerca de

200 moradores de rua

Visita à Cielo pelo Instituto Ser +:

os jovens do Instituto Ser + são convidados a visitar a Cielo e a assistirem a palestras sobre o negócio da Companhia, segurança da informação e fraudes, ética, gestão financeira e carreira. As apresentações são ministradas por colaboradores voluntários e os jovens, além de agregar conhecimento, têm a oportunidade de ampliar sua visão de futuro e projeto de vida.

Resultados



Total de beneficiados:

200
jovens



Total de colaboradores voluntários:

26



Total de horas de trabalho doadas pela Cielo:

20h

Programa Intensivo Aprendiz no Cepac:

o Programa Intensivo Aprendiz ocorre na Associação para Proteção das Crianças e Adolescentes (Cepac), na qual a Cielo é patrocinadora de um projeto social que prepara para o mercado de trabalho jovens em situação de vulnerabilidade. Os voluntários ofertaram treinamentos com os temas comunicação oral e escrita, contextualização do mercado de trabalho, consumo consciente, relacionamento interpessoal, planejamento profissional e fortalecimento de vínculos.

Resultados



Total de beneficiados:

30
alunos



Total de colaboradores voluntários:

6



Total de horas de trabalho doadas pela Cielo:

23h30

Café com Profissões no Cepac:

durante uma semana do mês de outubro, a Cielo realizou rodas de conversas para discussão sobre profissões e carreiras com os atendidos pelo Cepac. O objetivo foi instigar nos participantes a vontade de continuar estudando e ampliar o olhar para a escolha da profissão.

Resultados



Total de beneficiados:

60
alunos



Total de colaboradores voluntários:

7



Total de horas de trabalho doadas pela Cielo:

10h30

Organização da biblioteca do Projeto Âncora: a Cielo promoveu a organização do *layout* e a catalogação dos livros da biblioteca da escola do Projeto Âncora, apoiado pela Companhia desde 2016 (saiba mais em **Investimento Social Privado**).

Resultados



Total de colaboradores voluntários:

17 e seus familiares



Total de horas doadas pelos voluntários:

140h



Total de livros catalogados: aproximadamente

570

Campanha de Natal – Natal Literário Cielo: na ação na biblioteca do Projeto Âncora, voluntários do Movimento do Bem receberam dos alunos da instituição uma lista com sugestão de títulos para incrementar os estudos e as pesquisas. Assim, a Cielo optou por realizar sua Campanha de Natal com o tema Natal Literário, no qual os colaboradores escolheram, entre as indicações dos estudantes, os livros que desejavam doar. No dia 13 de dezembro, as obras foram entregues em meio a uma comemoração.

Resultados



Total de colaboradores voluntários na entrega:

8



Total de horas de trabalho doadas pela Cielo:

16h



Total de livros doados:

322

Digitação de Notas Fiscais para Fundação Dorina Nowill: colaboradores Cielo realizaram a digitação de notas fiscais sem CPF do restaurante e do café da Empresa. O programa devolveu à instituição Dorina Nowill para Cegos 20% do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) recolhido pelos estabelecimentos comerciais.

Resultados



Total de colaboradores voluntários:

33



Total de notas digitadas:

59.735

Outras doações

Como forma de contribuição para o desenvolvimento social, ao realizar reformas e mudanças em seus escritórios, a Cielo destina os materiais que não serão mais utilizados a organizações sociais, entidades filantrópicas, associações ou instituições sem fins lucrativos. No ano de 2017, foram doados R\$ 137.636,56 em mobiliário.

Investimento Social Privado (ISP)

Em consonância com sua Política de Sustentabilidade e seu valor Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, a Companhia apoia projetos sociais alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU), que tenham vínculo com seu negócio. As ações devem também estar alinhadas aos seguintes focos priorizados pela Companhia:

- **Inovação:** garantia do apoio e da implementação de soluções inovadoras para problemas sociais.
- **Empreendedorismo:** estímulo ao potencial empreendedor a fim de apoiar o desenvolvimento de competências e impulsionar o protagonismo, o que torna possível a implementação de ideias que transformam realidades.
- **Movimento:** ampliação do acesso de públicos em situação de vulnerabilidade social a atividades culturais, esportivas, educacionais e de saúde, com vistas à inclusão social.

Os projetos recebem aportes por meio de Leis de Incentivo – Rouanet, Esporte, Fundo da Infância e da Adolescência (FIA) e Idoso –, com exceção do Instituto Ayrton Senna, que a Empresa apoia desde 2003 e à qual direciona recursos próprios.

No ano, a Cielo aderiu ainda ao Pacto pelo Esporte (saiba mais em [Adoção e participação em iniciativas externas](#)). A Empresa é patrocinadora da Confederação Brasileira de Judô (CBJ), que é também outra signatária do Pacto.

No exercício, a Empresa destinou, por meio da área de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, R\$ 22.300.663,73 para 44 projetos (43 por leis de incentivo mais um de verba própria). Desses, são classificados:

- **Investimento na comunidade do entorno da matriz:** sete projetos sociais, que somam investimento de R\$ 2.807.614,02
- **Filantropia:** 37 projetos sociais, com aportes de R\$ 19.493.049,71

A área de Marketing da Companhia também promoveu incentivos a 19 projetos, com recursos oriundos da Lei Rouanet, que somaram R\$ 26.136.145,00.

Entre os projetos apoiados pela área de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, destacam-se:

- **Projeto Âncora:** ligado ao pilar Inovação, com recursos oriundos do Fundo da Infância e da Adolescência, é uma escola de ensino fundamental com inovadora filosofia educacional que beneficia, por mês, cerca de 220 crianças e adolescentes de 4 a 17 anos, do município de Cotia (SP), residentes de bairros de extrema desigualdade social. O processo de aprendizagem é baseado em experiências educacionais, culturais, artísticas e esportivas, que envolvem educandos, família e comunidade. Em 2017, o Projeto Âncora participou do Student Spaceflight Experiments Program, iniciativa promovida pela NASA, que estimula estudantes a desenvolver experimentos espaciais inovadores. A proposta vencedora, Cimento Espacial, vai em 2019 para o espaço e foi desenvolvida por um grupo de alunos, alguns deles do Projeto Âncora. Além disso, das dez propostas finalistas, seis continham alunos do projeto.
- **Academia Burda:** ligado ao pilar Empreendedorismo e investimento via Lei Rouanet, a iniciativa visa oferecer para público com baixos graus de instrução e recurso financeiro formação em corte

e costura e empreendedorismo. O projeto contempla o fornecimento de todo o material necessário à geração de renda com a atividade. Por acreditar no potencial transformador da iniciativa, a Companhia alocou recursos em sua primeira e segunda edições. A primeira, desenvolvida e concluída em 2017, teve 82% dos alunos formados com sucesso e a maior parte deles conseguiu abrir ou ampliar seu próprio negócio, o que aumenta a gama de produtos e/ou serviços prestados. A segunda edição, prevista para ocorrer em 2018, tem a expectativa de aumentar o público atingido por meio da produção de conteúdo de vídeo a ser disponibilizado on-line.

- **Instituto Reação:** ligado ao pilar Movimento e incentivado via Lei do Esporte, o projeto do Instituto Reação, criado pelo medalhista olímpico

Flávio Canto em 2003, busca a promoção do desenvolvimento humano e a inclusão social por meio do esporte e da educação a fim de fomentar o judô desde a iniciação esportiva até o alto rendimento. O programa, que atende cerca de 1.300 crianças e adolescentes moradoras de comunidades carentes do Rio de Janeiro (RJ), atua com a realização de projetos pedagógicos, com o desenvolvimento da modalidade do judô e dos valores do esporte, e com a promoção de bolsas de estudo que viabilizam o ingresso de alunos a escolas e universidades particulares. No ano, os alunos do projeto conquistaram 589 medalhas de primeiro, segundo e terceiro lugares em competições estaduais, regionais e nacionais (dessas, 269 foram medalhas de ouro), além de 48 medalhas em competições internacionais, das quais 29 foram de ouro.



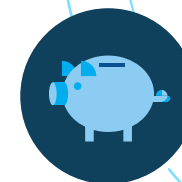
A relação completa dos projetos apoiados, bem como os valores destinados, os objetivos e o número de beneficiados, está disponível em **Anexos**.

Adicionalmente, em 2017, seguindo as boas práticas para o desenvolvimento sustentável, a Cielo avaliou, com apoio de consultoria especializada, seu nível de aderência em relação aos temas centrais estabelecidos pela norma internacional de responsabilidade social, a ABNT NBR ISO 26000:2010. A metodologia para análise de aderência adotada foi a realização de diagnóstico que contém questões que avaliaram os sete temas centrais de responsabilidade social apresentados na ISO 26000 (Governança, Direitos Humanos, Práticas de Trabalho, Meio Ambiente, Práticas Leais de Operação, Questões Relativas ao Consumidor e Desenvolvimento da Comunidade). A conclusão do trabalho, com base em evidências apresentadas e dados estatísticos analisados, trouxe recomendações para o aprimoramento constante dos processos e identificou que a Companhia está aderente aos princípios da norma, com alto grau de maturidade no tema. Para 2018, as recomendações serão avaliadas e planos de ação, realizados, com vistas a atingir as melhores práticas em todos os temas avaliados.

Iniciativas comerciais

Com o intuito de contribuir para a sustentabilidade financeira das organizações da sociedade civil sem fins lucrativos, a Cielo possui uma política de cobrança diferenciada que as isenta de taxa de afiliação, de conectividade e do aluguel de máquinas, além de praticar preços diferenciados (taxas menores) sobre as transações financeiras dessas organizações. Ao deixar de receber o aluguel das máquinas e proporcionar preços distintos, em 2017, a Companhia beneficiou 3.688 clientes, o que resultou em um desconto de cerca de R\$ 9 milhões em aluguel das máquinas.

A Cielo também concede benefício à Childhood Foundation por meio de parceria comercial com a rede de hotéis Atlântica e reverte 0,1% do volume das transações pelo DCC (Pagamento em Moeda Estrangeira).



Metas 2018

Criar sala de apoio à amamentação para as colaboradoras da Matriz e oferecer um local adequado para retirada e armazenagem do leite materno.

Participar do Prêmio Nacional de Qualidade de Vida pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV).

Constituir comissão interna de Qualidade de Vida, com vistas a criar um espaço colaborativo para discussões e ideias sobre as diferentes iniciativas do programa De Bem com a Vida.

Implementar o atendimento de especialidades médicas *in company* – como dermatologia, endocrinologia e cardiologia – com vistas à gestão integrada da saúde dos colaboradores.

Remodelar o pilar Sustentabilidade da Universidade Cielo para oferecer conteúdos e iniciativas aos públicos de relacionamento da Companhia no tema.

Estruturar Programa de Diversidade.

Rever os pilares de atuação em investimento social, com a adoção de causas específicas para o uso de recursos oriundos das leis de incentivo.

Aumentar o engajamento de colaboradores no Movimento do Bem, programa de voluntariado corporativo.

Eficiência em custo



O pilar Eficiência em custo é uma prioridade para a gestão da Cielo e se traduz na expectativa de que custos e despesas sejam fortemente controlados e cresçam abaixo da inflação. O objetivo é alcançar ganhos constantes de eficiência operacional a fim de manter a competitividade das soluções da Companhia.

Perenidade dos negócios

GRI 103-2 | 103-3

A Cielo alcançou o maior lucro líquido ajustado de sua história em 2017, de R\$ 4.326,1 milhões, aumento de 1,2% em relação ao registrado em 2016. O volume financeiro de transações (excluindo o produto Agro – cartão voltado ao agronegócio) totalizou R\$ 613,8 bilhões,

crescimento de 8,2%. Considerando-se o total capturado (inclusive o produto Agro), o volume financeiro de transações foi de R\$ 625,6 bilhões, alta de 7,0%. A Companhia capturou ainda 7,3 bilhões de transações no exercício, 8,8% mais que no período anterior.

Destaca-se ainda a redução de 6,1% nos gastos totais, o que representa mais eficiência na condução dos negócios e das atividades no ano de 2017, em linha com as diretrizes estabelecidas para o período.

A receita líquida consolidada foi de R\$ 11.600,3 milhões, redução de R\$ 700,4 milhões (5,7%) na comparação com 2016. A diminuição da receita líquida proveniente de captura, transmissão, processamento e liquidação financeira das transações realizadas com cartões de crédito e débito se deve à redução do preço médio em virtude do ambiente competitivo, da concentração em clientes do segmento Grandes Contas e do crescimento da participação do produto débito.

Nesse exercício, também houve redução nas receitas de aluguel de equipamentos de captura (queda no parque instalado), queda de receitas da controlada M4U (dada a mudança do modelo de negócio que passou de revenda para comissionamento nas vendas de recarga de celular), bem como diminuição nas receitas da controlada Me-S (decorrente da depreciação do dólar médio no exercício de 2017 quando comparado a 2016), compensada parcialmente pelo crescimento da receita da controlada Cateno (continua expansão dos negócios), menores incentivos pagos em decorrência de mudança no modelo de remuneração de bandeira nacional, e crescimento nos outros serviços da Controladora, principalmente relacionado ao produto Receba Rápido e às receitas com licenciamento e processamento da bandeira Elo (iniciado no segundo semestre de 2017).

Informação-chave sobre negócios, financeiro e fiscal para regiões ou países em que opera no exercício findo em 31 de dezembro de 2017

| Operação por país (R\$ mil) | Brasil | Exterior* | Total |
|---|-----------|-----------|-------------------|
| Receita líquida | 9.993.822 | 1.606.519 | 11.600.341 |
| Lucro (prejuízo) bruto | 5.544.100 | 282.520 | 5.826.620 |
| Lucro (prejuízo) operacional antes do resultado financeiro e Tributos | 4.372.242 | (41.393) | 4.330.849 |
| Lucro (prejuízo) operacional antes do IRPJ e CSLL | 6.177.226 | (91.417) | 6.085.809 |
| Lucro (prejuízo) do período | 4.315.882 | (51.253) | 4.264.629 |
| Impostos pagos | 3.211.980 | 739 | 3.212.719 |

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

O EBITDA totalizou no ano R\$ 5.277,9 milhões, decréscimo de 4,6% em relação a 2016. Contudo, influenciada pelo recuo na receita líquida e redução nos gastos totais, a margem EBITDA foi superior em 0,5 ponto percentual na comparação com o mesmo período do ano anterior.

EBITDA (R\$ milhões)

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Lucro líquido | 3.511,4 | 4.005,5 | 4.056,1 |
| Participação dos acionistas não controladores | 140,0 | 178,0 | 208,6 |
| Resultado financeiro | (1.103,1) | (1.451,3) | (1.755,0) |
| Imposto de renda e contribuição social | 1.783,4 | 1.837,3 | 1.821,2 |
| Depreciação e amortização | 901,8 | 965,7 | 947,0 |
| EBITDA | 5.233,5 | 5.535,1 | 5.277,9 |
| Margem EBITDA (%) | 47,1 | 45,0 | 45,5 |

O resultado financeiro foi de R\$ 1.755,0 milhão, aumento de R\$ 303,7 milhões (20,9%) na comparação com 2016, em razão de:

- Receitas financeiras, que cresceram R\$ 166,1 milhões, encerraram o ano em R\$ 410,9 milhões.
- Despesas financeiras, que reduziram R\$ 406,4 milhões (30,0%) em decorrência das quedas do endividamento médio com terceiros e do custo de captação, influenciada substancialmente pela queda da DI.
- Aquisição de recebíveis, antes do custo de capital próprio e de terceiros, líquida dos tributos, realizada diretamente pela Cielo ou pelos FIDCs, totalizou R\$ 2.291,8 milhões em 2017, redução de R\$ 279,4 milhões (10,9%).

Reiterando o compromisso com o mercado e com a geração de valor para os acionistas, a Cielo incrementou em 2017 a distribuição de dividendos para 70% do lucro.



R\$ 1.755 milhão

Resultado financeiro alcançado em 2017, 20,9% maior que em 2016

Demonstração do Valor Adicionado (DVA) GRI 201-1

Demonstração do Valor Adicionado (DVA) – R\$ MM

| | Consolidado | | | Brasil | Exterior |
|---|-------------|-------|-------|--------|----------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2017 | 2017 |
| Acionistas (remuneração de capital próprio) | 1.066 | 1.237 | 4.265 | 4.265 | 0 |
| Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados) | 605 | 669 | 673 | 587 | 86 |
| Governo (impostos, taxas e contribuições) | 3.030 | 3.313 | 3.234 | 3.271 | (37) |
| Remuneração de capital de terceiros (juros e aluguéis) | 1.403 | 1.363 | 960 | 906 | 54 |



A Cielo foi reconhecida pela sexta vez consecutiva como a melhor empresa na categoria Serviços Financeiros, segundo o Anuário Época Negócios 360º 2017.

Eleita a décima empresa mais valiosa do Brasil segundo *ranking* da Interbrand.

Fornecedores GRI 102-9 | 103-2 | 103-3

Os fornecedores são fundamentais aos negócios da Cielo, que busca parceiros alinhados aos seus valores e que investem em inovação. Para promover o desenvolvimento sustentável de sua cadeia de negócios, o relacionamento com esse público é pautado por uma política transparente de contratação, seleção e avaliação, além de foco em constantes aprimoramentos. Em 2017, a Companhia qualificou sua rede de parceiros fornecedores de diversas formas. Revisou, por exemplo, a matriz estratégica de fornecedores, dividindo as empresas em três *tiers*:

- **Tier 1:** alto impacto para o cliente, contratações recorrentes, grupo de fornecedores específicos.
- **Tier 2:** médio impacto para o cliente, contratações recorrentes; alto impacto para o cliente, contratações pontuais.
- **Tier 3:** baixo impacto para o cliente, contratações pontuais; baixo risco de suprimento, contratações recorrentes.

Com a divisão, foi intensificado o processo de avaliação no *tier 1* (especialmente nos fornecedores críticos do ponto de

vista do cliente Cielo), com análise que utilizou a ferramenta denominada Heat Map, que avalia os riscos inerentes ao fornecedor e ao seu respectivo fornecimento, no qual são aferidas trimestralmente questões financeiras, trabalhistas e administrativas. Há ainda auditoria presencial de aspectos socioambientais, realizada por empresa terceira, contratada especificamente para esse fim. O objetivo é qualificar os negócios e a cadeia de fornecimento, a fim de identificar possíveis riscos para a Cielo e para seus clientes. Há também auxílio aos fornecedores para melhorias nos pontos identificados por meio do programa de monitoramento do desempenho denominado Balanced Score Card (BSC). Se ainda assim o parceiro não alcançar a média exigida no parâmetro de avaliação da Cielo, há a recomendação de reavaliação do relacionamento com o fornecedor.

A Companhia também computou ganhos com a evolução do redesenho, iniciado em 2016, do fluxo de acompanhamento de documentos de recolhimento de impostos e encargos dos fornecedores. No ano anterior, o programa englobou 44 empresas e, em 2017, 70 (crescimento de 59%). Com a ação,

foram zeradas pendências com riscos trabalhistas com base na diminuição em 78% do volume de documentos exigidos e ainda não entregues por fornecedores.

Outra iniciativa foi a revisão das Normas de Compras, que levou menos burocracia e mais agilidade aos fornecedores. A ação promove mais governança da cadeia produtiva da Cielo e o alinhamento a aspectos de *compliance*. O tempo de ciclo de análise de documentos também foi reduzido, de 28 para 14 dias.

A Cielo mantinha, ao fim de 2017, 939 fornecedores ativos, com os quais realizou contratos no valor de R\$ 1,9 bilhão (80% do valor concentrado em 54 empresas).



Paulo Saj
Proprietário do
Supermercado Magnata

→
ACESSE O DEPOIMENTO

Avaliação e monitoramento

GRI 308-2 | 414-1 | 414-2

No ano, foram 69 fornecedores avaliados na metodologia BSC (eram 59 em 2016), dos quais 23 estratégicos (do *tier* 1).

GRI 102-10

Também foram realizadas auditorias ambientais e sociais nos fornecedores do *tier* 1 – dos 23, apenas um não foi auditado, por questões de agenda, o que ocorrerá em 2018 –, e não foram identificados impactos ambientais negativos e, dessa forma, não houve encerramento de contratos por essa razão. Na dimensão social, são avaliadas as condições trabalhistas, de saúde e segurança, salários, trabalho análogo ao escravo ou infantil, discriminação, aprendizagem, inclusão e desenvolvimento de pessoas com deficiência (PCDs). Dezesete fornecedores apresentaram impacto social potencial na cadeia de suprimentos e, para eles, foi recomendada ou exigida a melhora dos aspectos avaliados. Os planos de ação com essas recomendações estavam em elaboração ao fim de 2017, mas indicações de planos de 2016 foram aplicadas em três empresas, nas quais foram solicitadas, com evolução já

comprovada, ações para livre associação sindical e programa de aprendizagem. Não houve encerramento de contratos baseados nessas avaliações sociais, pois não foram identificados impactos reais na cadeia de fornecimento.

Comunicação para melhorias

No período, foi realizada a primeira pesquisa com fornecedores. Internamente, a Empresa já consultava as áreas clientes em relação à gestão dos parceiros, como subsídio para melhoria de processos. Com o mesmo foco, as empresas foram convidadas a qualificarem a Cielo em relação a, entre outros, metodologia BSC, ética, equidade, comunicação, processo de pagamento e nível de transparência nas relações. Ao fim do período, foi contabilizado retorno de 130 fornecedores, o que corresponde a aproximadamente 15% do total.

GRI 102-43

Face a Face com Fornecedores

O engajamento das empresas parceiras também ocorre anualmente no Face a Face com Fornecedores. O encontro de fornecedores destacou a evolução digital da Cielo em busca de sinergia na cadeia e para qualificar ainda mais as entregas ao cliente final.

Em linha com o compromisso com a transparência, foram comunicadas a divisão dos fornecedores em *tiers* e as novidades do Programa de Monitoramento, além dos novos aspectos do Código de Ética e Conduta dos Fornecedores. Refletindo as revisões do documento – cujo aceite é obrigatório a todos os parceiros –, passou a contar no exercício com determinações que constam de regulações do Banco Central, além de maior detalhamento de temas como concorrência desleal, abuso de poder e assédio, conflito de interesses, sigilo e confidencialidade, inclusive informações divulgadas em redes sociais. O Código é público e está disponível em meio eletrônico, em que constam também documentos com os quais os fornecedores devem se comprometer, a exemplo da Política Anticorrupção. GRI 102-16

Ao fim do evento houve a premiação dos parceiros. Foram reconhecidos três fornecedores, um de cada *tier*, além de outros três fornecedores, que se destacaram pela parceria no desenvolvimento colaborativo da Cielo LIO.

Houve ainda a premiação para o fornecedor destaque em práticas de sustentabilidade. O fornecedor que atinge maior pontuação no critério legal (Score de Sustentabilidade) na auditoria *in loco* é reconhecido perante os demais fornecedores.

Ganhos ambientais e econômicos

A Cielo mantém como parceira para logística reversa das máquinas a empresa Sinctronics, dotada de infraestrutura e tecnologia para coletar e transformar eletroeletrônicos em matéria-prima e peças para novos produtos. Para reconhecer e incentivar essa atuação, em 2017 a Companhia alcançou receita com os terminais que direciona a essa empresa e, no caso desse fornecedor, toda a destinação final é ambientalmente correta e nenhum material é direcionado a aterros sanitários. A Cielo auxiliou a Sinctronics a estruturar seus processos de forma que, após a segregação das máquinas, o resíduo plástico seja comercializado e reutilizado em processos produtivos. O processo de descaracterização é realizado em linha de produção dedicada às operações da Cielo, com total segurança e acesso restrito, com acompanhamento por câmeras. Ao fim, é ainda emitido laudo. Com a ação, há atendimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos, além de promovido o ciclo de reúso do plástico.

Como ganhos, entre agosto e dezembro de 2017, dos 181.404 equipamentos (total de 92.284 quilos) enviados para a Sinctronics, foram computados: 19.954 quilos de plástico gerados na logística reversa, com receita de R\$ 7.791,14 e saving no orçamento para descarte da Cielo de R\$ 177.584,20.

Benefícios com nova parceria

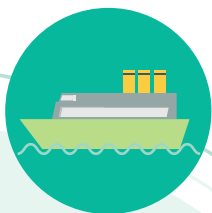
No ano, a Cielo estabeleceu uma nova parceria para o processo de logística reversa de bobinas. Com base na metodologia Lean Six Sigma, a área de Logística, com o apoio da Diretoria de Compras e Gerência de Sustentabilidade, estabeleceu novo projeto com o objetivo de triagem/avaliação de bobinas e materiais de sinalização, o que possibilitou o direcionamento dos materiais inservíveis para a reciclagem, antes encaminhados para coprocessamento. O processo foi implantado em abril de 2017, com os benefícios como redução de impacto ambiental, aquisição de bobinas, eliminação dos custos no processo de descarte de bobinas e materiais de sinalização.

De abril a dezembro de 2017, foram 132 mil bobinas recuperadas, o que representa R\$ 294 mil de custo evitado. Além disso, a Cielo obteve a receita de R\$ 4 mil com a venda das aparas e evitou custo de R\$ 14 mil com coprocessamento.



Marcello Bandeira
Diretor de Operações
do Hotel Ibis





Em 2017, a Cielo investiu mais de R\$ 440 mil em conservação ambiental

Logística

Para melhorias em sua já eficiente operação logística – que inclui até o uso de barcos para atender clientes em praticamente todo o Brasil –, a Cielo inaugurou duas miniestações em 2017, além de manter quatro postos de autosserviço (todos abertos no ano) e quatro lojas.

Essa infraestrutura permite à Empresa atender, nas regiões das unidades do autoatendimento, a 10% dos chamados de manutenção/troca e instalação, o que permite aos clientes retirar o terminal 30 minutos após a abertura da solicitação.

O grande foco, contudo, é a robustez das máquinas POS. Para isso, as equipes mantêm olhar técnico ao manuseio, configuração e triagem e à compra dos equipamentos e baterias. Esse compromisso contínuo permitiu à Companhia reduzir o número de atendimentos em 15% na comparação com 2016. O menor deslocamento, incluídos os resultantes da operação de entrega de máquinas e bobinas, resultou na diminuição de 21% de emissão indireta de Gases do Efeito Estufa (GEE) nessa categoria.

Gestão dos aspectos ambientais

GRI 103-2 | 103-3

A Cielo visa conscientizar colaboradores e fornecedores para uma atuação sustentável. Para isso:

- Incentiva o consumo consciente de recursos naturais.
- Busca mitigar impactos ambientais decorrentes de suas atividades.
- Elabora anualmente inventário de emissões de GEE.
- Promove a correta gestão de resíduos.
- Investe em inovação, por meio da participação ampla em discussões sobre políticas públicas para alcance de uma economia de baixo carbono.

O compromisso com o tema está expresso no Plano Estratégico de Sustentabilidade e na Política de Sustentabilidade – que estabelece ainda diretrizes sociais e de governança nos negócios – e na atuação do Comitê de Sustentabilidade. A Empresa investiu, no ano, R\$ 441.864,10 em ações para conservação ambiental, como a aquisição de 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. A Companhia não recebeu, no exercício, multas significativas ou sanções não monetárias em razão do não cumprimento das leis e/ou regulamentos ambientais. **GRI 307-1**

Consumo consciente GRI 302-1 | 303-1

A Cielo busca estimular o consumo consciente dos recursos naturais entre seus colaboradores a fim de contribuir com o meio ambiente e com a maior eficiência de seus custos.

Toda a água potável consumida na sede da Companhia é oriunda de concessionária de abastecimento – em 2017, foram consumidos 3.595 m³, cerca de 9% menos em relação ao ano anterior, em razão da implantação de arejadores em todas as torneiras. O insumo passa por sistema de reaproveitamento e tratamento, pois no prédio da matriz há Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), o que permite a reutilização

da água, em conformidade com as regras estabelecidas pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb). Há ainda sistema de coleta e captação da água da chuva, utilizada na manutenção de jardins e limpeza das dependências externas (o volume não é contabilizado, pois não abastece as áreas internas da Cielo. Os consumos das filiais também não são computados, pois as unidades estão localizadas em condomínios, fato que inviabiliza a leitura individual).

Consumo de água (m³)

| | 2015* | 2016 | 2017 |
|--|--------|-------|-------|
| | 15.428 | 3.969 | 3.595 |

* Até 2015 era considerada a soma de água e esgoto.

A Empresa possui metas de consumo na sede corporativa e mensalmente acompanha os dados das demais localidades para verificar eventuais distorções. Também monitora o consumo de energia elétrica de sua sede (inclusive os escritórios das coligadas Braspag e Cateno), filiais e lojas físicas, com base nas informações

fornecidas das concessionárias de energia elétrica. O total em 2017 foi de 4.090.257,92 kWh (matriz, filiais, lojas e controladas na matriz), aumento de 5,6% em relação a 2016.

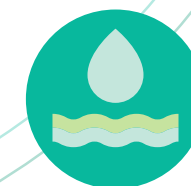
Consumo de energia (GJ)²

| Energia direta | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Óleo diesel (gerador) | 111,84 | 100,35 | 142,00 |
| Gasolina | 42.631,38 | 43.337,20 | 30.927,12 |
| Total de energia não renovável | 42.743,22 | 43.437,55 | 31.101,37 |

Energia indireta

| | | | |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Eletricidade ¹ | 10.908,47 | 14.127,58 | 14.724,93 |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|

1. Toda a energia comprada da Cielo é proveniente de concessionárias.
2. Valores englobam matriz, filiais e as controladas situadas na matriz.



Resíduos

Para o descarte ambientalmente correto, a Cielo segue a legislação brasileira e as melhores práticas de gestão ambiental. Os resíduos gerados consistem basicamente em máquinas obsoletas (ponto de vendas e terminais), materiais de marketing, cabos, adaptadores de energia e resíduos recicláveis e orgânicos. [GRI 306-4](#)

Em linha com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), a Empresa devolve aos fabricantes, para eliminação adequada, as baterias utilizadas nos equipamentos que funcionam como terminais eletrônicos móveis (General Packet Radio Services – GPRS). Também para atendimento à PNRS, no início de 2017, a Cielo contratou consultoria especializada para a criação de um sistema que prioriza e compartilha, com todas as partes envolvidas no ciclo de vida dos terminais, a responsabilidade pela correta gestão de resíduos sólidos.

Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição (kg) GRI 306-2

| Tipo de Resíduo | 2015 | 2016 | 2017 | Destinação |
|------------------------------|----------------|----------------------|---------|------------------|
| Máquina Cielo | 174.210 | 253.220 ¹ | 75.880 | Coprocessamento |
| Máquina Cielo | - ⁵ | - ⁵ | 118.974 | Reciclagem |
| Material de marketing | 4.460 | 62.870 ² | 25.170 | Coprocessamento |
| Suprimentos (cabos e fontes) | 139.802 | 276.962 | 171.027 | Reciclagem |
| Resíduo orgânico | 114.265 | 47.777 ³ | 22.343 | Aterro sanitário |
| Coleta seletiva | - ⁴ | - | 30.872 | Reciclagem |



1. O volume de máquinas Cielo e suprimentos (cabos e fontes) é superior ao de 2015 pois, naquele ano, o processo de descarte não era regular. Ou seja, muitas vezes o material era acumulado por dois ou três meses até a destinação final. Em 2016, o processo de descarte se tornou mensal.
2. Volume superior dos resíduos de materiais de marketing em razão da implantação de processo para avaliação dos materiais e posterior descarte dos acumulados em estoque.
3. Em razão do processo de mudança e transição de prédios da matriz, em 2015 foram considerados resíduos dos dois locais de trabalho. Em 2016, foram considerados apenas os resíduos do prédio novo.
4. Não houve contabilização.
5. Processo iniciado em 2017.



Estratégia climática

A Companhia busca mitigar sua contribuição para as mudanças climáticas por meio da atuação em quatro eixos: Avaliação dos impactos, Redução das emissões, Compensação das emissões de GEE não evitadas e Articulação e compromisso com a transparência.

Avaliação dos impactos

Além da análise dos riscos ao negócio em decorrência das mudanças climáticas, a Companhia elabora anualmente Inventário de GEE, que engloba suas atividades e as de suas controladas. O documento segue a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol e é auditado por empresa terceira. Assim, a Cielo identifica continuamente as principais fontes de emissão na operação e avalia oportunidades para reduzir esse impacto. Suas emissões são publicadas no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol e no Carbon Disclosure Project (CDP).

Em 2017, com apoio de consultoria externa, a Companhia elaborou ainda estudo de riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas. A metodologia consistiu em levantar elementos internos e externos à Companhia e, com base nisso, mapear riscos e oportunidades climáticos. Essa etapa foi subdividida em ambiente interno, análise do clima e mapeamento e priorização de riscos e oportunidades.

A etapa seguinte foi a análise do clima para definição de cenários climáticos que se apliquem à realidade da Empresa e entender as alterações previstas nos padrões das variáveis climáticas mais importantes para o negócio. Nesse passo foram consideradas as premissas, incertezas e aderência dos cenários ao escopo e horizonte temporal adotados pela Cielo, e levantados os potenciais impactos futuros mais relevantes.

A última parte do diagnóstico buscou levantar riscos diretos e indiretos, que podem ser físicos e operacionais, regulatórios e legais, financeiros, de

mercado e reputacionais. Em seguida, esses riscos e oportunidades foram priorizados com base, por exemplo, em probabilidade de ocorrência, magnitude das consequências e expectativa de retorno sobre investimento.

Posteriormente, iniciou-se o planejamento com a elaboração do plano de ação para responder aos riscos e às oportunidades considerados prioritários, que deve prever ações, investimentos e comunicação com colaboradores e demais *stakeholders*. Essa etapa foi subdividida em identificação e seleção das opções de adaptação e elaboração do plano de adaptação.

Na identificação dos riscos e das oportunidades da Cielo diante dos impactos das mudanças climáticas, dois eventos climáticos tiveram destaque na geração de impactos na atividade da Empresa: o aumento da temperatura e a escassez de chuva.

O aumento da temperatura média de aproximadamente 1,5 °C influenciou a desaceleração das vendas (-1,4%) do comércio varejista brasileiro e,

consequentemente, a receita da Cielo. A alteração da temperatura média, explicou, em parte, a retração das vendas do setor de vestuário em 2017, nas regiões Sul e Sudeste.

A escassez de chuva contribuiu para a redução do nível de água no Sistema Cantareira (nível da represa abaixo de 14%) na região Sudeste, o que desencadeou uma crise hídrica por falta de água potável para consumo humano e aumentou o custo com energia elétrica.

Ao se compreender os impactos que já afetaram a Empresa no passado, foi possível reconhecer e incluir impactos potenciais futuros no mapeamento de riscos e oportunidades da Companhia. A fim de projetar os riscos e as oportunidades gerados com base nas mudanças do clima, buscou-se estabelecer o enquadramento do cenário climático futuro mais adequado à atuação da Cielo, descrito a seguir.

RISCOS



- Criação de mercado ou taxa para as emissões de GEE
- Redução do PIB
- Eventos climáticos extremos em grandes cidades

OPORTUNIDADES



- Alteração na dinâmica do mercado: possibilidade para setores específicos
- Soluções tecnológicas que reduzam a dependência de terminais para transações e de transporte
- Melhoria na reputação socioambiental

Emissões no Brasil (Cielo e controladas)

Emissões diretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) – Escopo 1 (tCO₂e) GRI 305-1

| Categoria | Inventário GEE | | |
|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 |
| Fugitivas | 1.274,98 | 0,20 | 0,22 |
| Combustão móvel | 2.495,63 | 2.533,45 | 1.893,98 |
| Combustão estacionária | 7,87 | - | - |
| Total | 3.778,48 | 2.533,65 | 1.894,20 |

Emissões indiretas de GEE – Escopo 2 (tCO₂e) GRI 305-2

| Categoria | Inventário GEE | | |
|-------------------------------|----------------|--------|--------|
| | 2015 | 2016 | 2017 |
| Aquisição de energia elétrica | 498,07 | 398,52 | 477,16 |

Outras emissões indiretas de GEE – Escopo 3 (tCO₂e) GRI 305-3

| Categoria | Inventário GEE | | |
|---|------------------|------------------|------------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 |
| Transporte e distribuição (<i>upstream</i>) | 7.123,93 | 10.297,72 | 12.103,59 |
| Bens e serviços comprados | - | 20,73 | 727,85 |
| Uso de bens e serviços vendidos | - | - | 463,52 |
| Transporte e distribuição (<i>downstream</i>) | - | - | 7,00 |
| Deslocamento de funcionários (casa-trabalho) | 2.652,33 | 2.257,86 | 2.129,88 |
| Resíduos gerados nas operações | 60,37 | 106,80 | 15,98 |
| Viagens a negócios | 1.208,62 | 1.167,56 | 1.145,18 |
| Total | 11.045,25 | 13.850,67 | 16.593,00 |

Redução das emissões

Pelo inventário de emissões é possível realizar análise crítica das emissões e entender as oportunidades de redução. Além disso, a Companhia tem mapeado novas fontes de emissões indiretas anualmente. Nesse último ciclo, foram mapeados bens e serviços vendidos (energia elétrica gasta nas máquinas) e três novas fontes dentro da categoria bens e serviços comprados (*call center*, reciclagem das máquinas e novas ISOs).

As emissões de Escopo 1 foram reduzidas em 25% em relação a 2016. Essa diminuição, na categoria de combustão móvel, foi alcançada em função da diminuição das solicitações de reembolso de combustível, uma vez que em 2017 foram adotados pela Companhia cartões de vale-combustível, que proporcionaram maior gestão e controle desse recurso. Para utilização dos cartões pela frota comercial de carros, o colaborador precisa informar a quilometragem atual e a placa. O cartão é limitado em R\$ 250,00, com intervalo entre as transações de no mínimo 120 minutos. Não são permitidas transações aos fins de semana.

Para os colaboradores que utilizam o carro próprio, a regra estabelece apenas o limite diário e intervalo de transações de 120 minutos, que também não são permitidas aos fins de semana.

Em relação às emissões de Escopo 2, não houve redução, mas sim aumento no consumo de energia elétrica na matriz (Cielo, Braspag e Cateno) – de 3.669.474 kWh, em 2016, para 3.716.866,92 kWh, em 2017. Isso ocorreu devido às alterações de *layout* na sede administrativa. Visando a um ambiente mais aberto, sem diferenciação entre as posições

hierárquicas de diretores e gerentes, foram retiradas as divisórias de vidros e abertas as portas na Universidade Cielo e no restaurante. Essas alterações impactaram o consumo de energia elétrica pelos aparelhos de ar-condicionado, uma vez que as máquinas foram projetadas para trabalhar em um ambiente mais segmentado.

Para os cálculos das emissões de Escopo 3, além de terem sido mapeadas novas fontes (bens e serviços comprados para *call center* e novas ISOs; bens e serviços vendidos; transporte e distribuição *downstream*), houve aumento no transporte e distribuição *upstream*.

As emissões da categoria de Transporte e Distribuição Upstream aumentaram em razão da utilização do modal aéreo na compra de terminais – em 2016 não foi utilizado – e logística reversa. As emissões das categorias de deslocamento casa-trabalho diminuíram em consequência da utilização de uma nova forma de cálculo para os diferentes modais de transporte (carro, motocicleta, transporte público) e do tipo de combustível utilizado.

A Cielo procura mapear todos seus impactos e sua contribuição para as mudanças climáticas e, por isso, também elabora o inventário de emissões da Merchant e-Solutions, sua subsidiária nos Estados Unidos. Desde 2015 são contabilizadas as emissões e relatadas conjuntamente com as emissões nacionais ao Carbon Disclosure Project (CDP).

Emissões nos EUA (Merchant e-Solutions)

| Emissões diretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) – Escopo 1 (tCO ₂ e) | | | | Emissões indiretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) – Escopo 2 (tCO ₂ e) | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|--|---------------|---------------|---------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | | 2015 | 2016 | 2017 |
| Combustão estacionária | 0,42 | 0,14 | 3,87 | Aquisição de energia elétrica | 221,57 | 390,64 | 283,30 |
| Total | 0,42 | 0,14 | 3,87 | Aquisição de energia térmica | 52,18 | 43,95 | 13,02 |
| | | | | Total | 273,75 | 434,59 | 296,32 |

| Emissões diretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) – Escopo 3 (tCO ₂ e) | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 |
| Deslocamento de funcionários (casa-trabalho) | 547,46 | 458,82 | 515,88 |
| Transporte e Distribuição (<i>upstream</i>) | 35,16 | 17,86 | 12,99 |
| Viagens a negócios | 606,37 | 466,71 | 31,52 |
| Total | 641,53 | 943,39 | 560,39 |
| | | | |
| Total de emissões Merchant e-Solutions | | | 860,58 |

Compensação das emissões de GEE

Em relação às emissões de 2017, o total emitido nos Escopos 1 e 2, no Brasil e nos Estados Unidos, foi compensado por meio da compra de créditos de carbono do Projeto de Redução das Emissões por Desmatamento e Degradação Florestal mais Conservação, Manejo Florestal Sustentável e Manutenção de Estoques Florestais (REDD+) Jari Amapá, desenvolvido no Vale do Jari, no sul do Amapá.

O Projeto abrange uma área de 220 mil hectares, próxima aos municípios de Laranjal do Jari e Vitória do Jari, e seu principal objetivo é conter a ameaça de posseiros e invasores que avançam sobre a floresta para desenvolver atividades agrícolas e de pecuária. Para promover a conservação, são desenvolvidas atividades de inclusão social





com as comunidades da região via assistência técnica agrícola com foco em produção agroflorestal e extrativismo de produtos não madeireiros com a finalidade de geração de renda com base na floresta em pé. As atividades sociais são desenvolvidas pela Fundação Jari e os recursos das vendas dos créditos de carbono do Projeto REDD+ Jari Amapá assistem diretamente 50 famílias, além de financiarem a vigilância da área, o monitoramento via satélite da cobertura florestal e as pesquisas da biodiversidade local.

Articulação e compromisso com a transparência

Por adotar práticas transparentes na divulgação e pelo seu grau de eficiência em relação à gestão de emissões de GEE, a Cielo faz parte do Índice de Carbono Eficiente (ICO2), da B3. Também integra a Plataforma Empresas pelo Clima, do Centro de Estudos em Sustentabilidade da FGV, e é signatária da Carta Aberta ao Brasil sobre Mudança do Clima, do Instituto Ethos, compromisso voluntário que visa ao desenvolvimento de uma economia de baixo carbono. Além disso, relata suas emissões no CDP e no Registro Público de Emissões.

A Empresa se compromete ainda, anualmente, a cumprir e estabelecer metas ambientais.

Metas de 2017

| Meta | Status | Justificativa |
|---|--|--|
| Reduzir 1% das emissões diretas de GEE – Escopo 1 ¹ |  | Adoção de cartão vale-combustível para frota comercial |
| Reduzir 1% do consumo de energia elétrica na sede – Escopo 2 ¹ |  | Aumento no consumo de ar-condicionado devido às mudanças no layout |
| Manter o consumo de água em até 10 litros por pessoa/por dia na sede ² |  | Utilização da água de reúso para regar jardim e instalação de arejadores |
| Reduzir 5% da quilometragem percorrida para atendimento de troca de máquinas e envio de bobinas, o que contribui para mitigação das emissões indiretas de GEE – Escopo 3 ¹ |  | Ações de qualidade nos Pontos de Atendimento; Correção de erros: tela azul e <i>Smile</i> ; Descontinuidade de equipamentos obsoletos; Melhorias nos <i>scripts</i> de atendimento (Comunicação Dial, Periféricos, entre outros); Visitas na Operação, com foco em melhorias na Solução de Captura; e Implantação das ações do Maserati (projeto de identificação de pontos de melhoria na Operação) |

1. Ano-base 2016.

2. Meta estabelecida para o prédio da matriz em Alphaville (Barueri).

Para 2018, a Cielo tem como meta dar continuidade à gestão estratégica climática e reduzir seu impacto no consumo de energia, água e emissões de GEE.

Metas de 2018*

Água: manter o consumo de água em até 10 litros por pessoa/dia

Resíduos: reduzir o percentual de resíduos domésticos gerados em 5%

Manter o percentual de resíduos domésticos enviados para reciclagem em 50%

Destinar corretamente 100% dos resíduos perigosos gerados

Emissões: manter as emissões diretas em menos de 2 mil toneladas/ano – Escopo 1

Energia elétrica: reduzir em 1% o consumo de energia elétrica na sede da empresa – Escopo 2

Escopo 3: reduzir 5% da quilometragem percorrida para atendimento da troca de máquinas e envio de bobinas

* As metas têm como ano-base 2017.

Cliente

GRI 203-2 | FS1



O modelo de gestão da Cielo coloca o cliente no centro de sua estratégia. A Companhia se diferencia no mercado por investir em produtos e serviços que vão além do pagamento e da oferta do *hardware*, incluindo uma série de vantagens, que vão desde serviços para gerir melhor os negócios até uma robusta infraestrutura, com oferta de suporte ininterrupto em todo o Brasil e 100% de disponibilidade na operação. [GRI 203-1](#)

Assim, a diretriz é estar cada vez mais próxima dos clientes a fim de entregar não apenas produtos e serviços, mas soluções eficazes e eficientes que realmente atendam às necessidades do varejo. Para isso, o desenvolvimento considera as demandas dos clientes, levantadas por meio de, entre outros, pesquisas, processos de *Concept Sprint* (saiba

mais em **Inovação em toda a Companhia**) e do relacionamento constante com esse público. Destacam-se também a aproximação com *startups* e academia, além das APIs abertas (Application Programming Interface ou, em português, Interface de Programação de Aplicativos), que apoiam e aceleram o desenvolvimento de produtos inovadores para os diferentes setores atendidos pela Empresa: de empreendedores individuais até os grandes varejistas espalhados por todo o Brasil.

A crença da Cielo é mover o mercado, e os meios de pagamento são a porta de entrada para diversos serviços inteligentes e conectados entre si. A Companhia atua para que seu cliente venda mais, seja na loja, seja na internet, seja na rua.

A Empresa está presente em mais de 99% dos municípios brasileiros e seu volume financeiro de transações equivale a cerca de 10% do PIB brasileiro. A infraestrutura de serviços mantida estimula o comércio e as empresas locais, além de contribuir para o desenvolvimento social ao impulsionar a economia, ao criar mercados e reduzir a ocorrência de furtos e roubos, bem como da inadimplência, graças à substituição de pagamentos em dinheiro e cheque pelos eletrônicos.

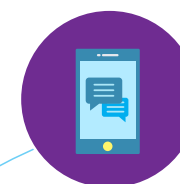
Com esses objetivos, a Empresa foi responsável por pavimentar a aceitação de pagamentos por meio do Near Field Communication (NFC – ou pagamento por aproximação) no Brasil. A Cielo detém um dos maiores parques com essa tecnologia no mundo, com equipamentos em operação aptos a fazer esse tipo de transação. Além disso, a Política de Sustentabilidade da Empresa estabelece diretrizes para a inserção de aspectos sociais, ambientais e de governança aos negócios, que influenciam a tomada de decisões sobre produtos e serviços existentes ou futuros. Outras políticas atuam no mesmo sentido, como as de anticorrupção, compras, *compliance* concorrencial e privacidade de dados.

A Companhia mescla essa estrutura robusta, a infraestrutura tecnológica segura e o atendimento qualificado com a maior força comercial do setor dos meios de pagamento e canais eletrônicos. E como opera clientes dos mais diversos portes e ramos da economia, mantém duas vice-presidências: Grandes Contas e Comercial Varejo. Assim, consegue direcionar melhor as demandas e se antecipar e atender às diversas expectativas.

Com esse objetivo, no segundo semestre de 2017, o modelo de atendimento no Comercial Varejo foi redesenhado para uma atuação ainda mais segmentada.



A Cielo é a segunda empresa de seu segmento com maior índice de satisfação no prêmio Escolha PME, elaborado pelo jornal *O Estado de S. Paulo*, na categoria Maquininha de cartão. E foi a primeira colocada no critério Objeto de Desejo na escolha dos clientes.



Produtos e serviços

Para aperfeiçoar os negócios de variados ramos do varejo, a Cielo mantém portfólio de produtos e serviços em constante evolução, além de soluções sob medida (confira os diferenciais da Cielo LIO no capítulo **Evolução digital**). Em 2017, destacaram-se:

- **Cielo Big Data:** o produto é um serviço customizado que traz a inteligência de dados necessária para ajudar os varejistas a tomar melhores decisões, baseadas em dados. A solução permite uma visão completa do mercado, com análise tanto do lado da oferta (lojistas), como da demanda (consumidores). Os dados têm abrangência de todo o país, todos os setores do varejo, com abertura por macro e microrregiões, e trazem a evolução histórica, além de permitir a comparação de desempenho do cliente em relação a um grupo de negócios similares, inclusive a análise do comportamento de compra do consumidor e o entendimento do potencial e do perfil de consumo, com aberturas por regiões geográficas. É importante ressaltar que todas as informações são disponibilizadas de forma agregada, o que garante a anonimidade e a não individualidade dos dados de lojas e consumidores.
- **Cielo Farol:** é um produto que traz toda a inteligência do Cielo Big Data, disponibilizada de forma padronizada e modularizada por meio do website da Cielo e outros canais. Perfeito para lojistas que querem usar informações do seu mercado para evolução do desempenho do negócio, comparando com o conjunto de negócios similares na mesma região. Por meio de informações como faturamento, *ticket* médio, melhores dias para ações e promoções, informações de comportamento de compra dos consumidores, inclusive recorrência e perfil de renda, é possível tomar decisões e criar ações mais acertadas para aumentar suas vendas. A própria ferramenta gera *insights* que ajudam o varejista nesses desafios. Aqui, novamente, todas as informações são disponibilizadas de forma agregada, o que garante a anonimidade e a não individualidade dos dados de lojas e consumidores.

SAIBA MAIS AQUI →

- **Checkout Cielo:** com a integração de loja virtual à solução de pagamento, a experiência de compra ocorre em um clique, em uma página da Cielo, com sistema antifraude e uma área exclusiva para gestão de vendas. Voltado a quem já tem site ou quer vender nas redes sociais, o produto oferta sistema configurável para aceite automático de vendas de baixo risco e cancelamento das de alto risco; aceita crédito, débito e boleto bancário, é acessível no *smartphone*, *tablet* e computador. É mais segurança para pagamentos on-line.

SAIBA MAIS AQUI →

Atendente de uma das franquias do Frans Café



◦ **Cielo Promo:** serviço exclusivo para realização de promoções diretamente nas máquinas da Cielo. Dessa forma, é possível personalizar a promoção de forma que alcance os públicos mais adequados; eliminar cartões fidelidade e obter relatórios de resultados gerados diariamente no equipamento da Cielo. O lojista pode imprimir relatórios diários da promoção e as promoções são divulgadas nos comprovantes de venda dos consumidores finais.

SAIBA MAIS AQUI →

VEJA O VÍDEO AQUI →

◦ **Pagamento por link:** com a solução da Cielo, não é mais necessário ter um site ou loja virtual. As vendas acontecem com toda a segurança pelo Facebook, WhatsApp, Instagram, SMS e e-mail, entre outros. O consumidor recebe um link para já realizar o pagamento, que pode até ser configurado para quitação em mais de uma parcela.

SAIBA MAIS AQUI →

VEJA O VÍDEO AQUI →

◦ **Loja Virtual Cielo:** solução para criação, em três simples passos, de loja virtual segura, modular e com solução de pagamento integrada. Adequada especialmente para restaurantes, lojas de roupa, vendedoras e mercados, tem como diferenciais segurança antifraude, painel de controle, solução de pagamento on-line, vendas nas redes sociais; endereço virtual próprio; aceite de cartões de crédito, débito e boleto bancário; acompanhamento de pedidos e gerenciamento de frete.

SAIBA MAIS AQUI →

◦ **Cielo Controle:** 140 mil clientes contaram com a solução em 2017. O cliente paga preço fixo por mês e recebe o valor total das vendas, sem descontos, até o limite contratado – e já sabe com quanto irá arcar, caso venda ainda mais. Além disso, as vendas no crédito a vista são depositadas em apenas dois dias.

SAIBA MAIS AQUI →

VEJA O VÍDEO AQUI →

◦ **API e-Commerce Cielo:** para clientes que desejam investir na personalização total da plataforma e utilização das funcionalidades de segurança e conversão, o API e-Commerce Cielo é a solução completa. Ideal para todos os segmentos de *e-commerce*, tem como principais benefícios: solução robusta e personalizada; integração e flexibilidade, com interface que se adapta às necessidades dos negócios; jornada de pagamento otimizada para a conversão; proteção garantida sem comprometer a experiência de compra; estabilidade e segurança que acompanham o volume de vendas; segurança antifraude; página de pagamentos transparente e sem redirecionamentos; informações protegidas e criptografadas; verificações que evitam ações suspeitas de teste de cartão; recorrência programada e mais segurança ao substituir os dados confidenciais de pagamentos por um único identificado.

SAIBA MAIS AQUI →



A Companhia foi eleita pelo terceiro ano consecutivo a melhor empresa na categoria Serviços, do prêmio Empresas Mais do Estado.

Apoio na tomada de decisão

A Cielo oferta soluções de *big data*, ferramenta de inteligência de mercado para grandes varejistas. Possui a maior base de dados de transações do varejo brasileiro e mede ano a ano a receita em vendas de mais de 20 setores varejistas, cujos resultados constam do Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA). Esses conhecimentos amparam a oferta de produtos de *big data*, com as mais diversas análises e informações.

O Bob's foi um dos clientes a utilizar a solução, no início de 2017, a fim de obter uma visão completa do mercado, com amparo à tomada de decisão. Com o serviço da Cielo, a rede de *fast-food* acompanha melhor seu desempenho e obtém informações relevantes para montar suas estratégias de expansão e posicionamento. Contribuiu também a confiabilidade dos dados, o que mostrou a direção que o Bob's poderia tomar em campanhas de *marketing* e no posicionamento de marca. O cliente até priorizou a entrada e o reforço de expansão da presença em um local que não estava originalmente planejado.



Capacidade e disponibilidade operacional GRI 103-2 | 103-3

A capacidade e a disponibilidade operacional dos sistemas da Cielo são fundamentais para a continuidade dos negócios e a garantia das transações dos clientes.

A infraestrutura tecnológica garante que todos os serviços estejam disponíveis aos clientes, do ponto de vista de capacidade, continuidade e monitoramento de Tecnologia da Informação (TI), redes e processamento. De acordo com as diretrizes da Política de Tecnologia da Informação, a área de TI zela pelas

informações organizacionais e gerencia de maneira efetiva o armazenamento, descarte e restauração de dados, bem como o meio físico em que os mesmos são mantidos. O gerenciamento das operações inclui a manutenção preventiva dos dispositivos por onde trafegam as informações. Os dados são protegidos por meio de rigorosos procedimentos nos *data centers*.

Com esse compromisso, a Companhia mantém presença em quase todo o território nacional e planos de contingência para lidar com quaisquer interrupções. Outro exemplo de foco no cliente é o trabalho de avaliação da operadora de celular mais adequada por região, o que diminui as falhas do sinal telefônico nas máquinas móveis que operam com esse tipo de comunicação.

Elisabete Carvalho e Raul Carvalho
Sócios proprietários do salão Novo Arte

ACESSE O DEPOIMENTO



Rogério Muniz Salume
Fundador da Wine



Plano de contingência

A robustez da infraestrutura tecnológica da Cielo visa garantir que todos os serviços estejam disponíveis aos clientes. É mantida área de Gestão de Continuidade de Negócios, responsável por assegurar a adoção e manutenção das ações do Plano de Continuidade de Negócio, que estabelece os procedimentos para mitigar impactos decorrentes de interrupção em processos críticos. O plano contempla site de contingência; equipe de continuidade dos serviços de TI; procedimentos de declaração de desastre; visão geral da infraestrutura de contingência; plano de recuperação; procedimentos/scripts de acionamento; e retorno das contingências.

Adicionalmente, a Cielo mantém calendário anual de exercícios de simulação de problemas que envolvem as áreas de negócios e suporte. Para cada teste é elaborado um relatório de resultado da efetividade, que contempla evidências e planos de melhoria das lacunas encontradas.

Excelência no atendimento

GRI 103-2 | 103-3

O relacionamento próximo dos clientes é uma das marcas da Cielo: há atendimento presencial periódico, por telefone e por meios virtuais, como nas redes sociais Facebook e Twitter, além de suporte técnico nas lojas físicas.

Os canais eletrônicos acompanham a evolução digital e permitem que o cliente seja atendido da maneira e pelo meio que julgar mais eficiente. Ao fim de 2017, eram 16 canais de relacionamento, incluídas as equipes de campo, com o diferencial de estarem sempre conectados. Assim, todos os atendentes, em quaisquer canais, possuem o histórico do cliente, com informações centralizadas para mais agilidade e a melhor experiência. Em 2017, uma novidade foi o piloto da interface de diálogos *chatbot*, que continuará em testes em 2018.

Outro diferencial é a manutenção assistida. Profissionais da Cielo “assumem” a câmera de celular dos clientes, congelando fotos e imagens para indicação do procedimento a ser realizado. Essa ação contribuiu para que 76% dos contatos por problemas em máquinas fossem resolvidos remotamente em 2017, sem deslocamento (menor emissão de Gases do Efeito Estufa), com mais agilidade e aumento da satisfação.

A estratégia de multicanalidade permite à Empresa atender clientes em regiões com baixa densidade populacional, o que estimula comércios e empresas em todo o território nacional e contribui com o desenvolvimento social por novos mercados e da redução de roubos e inadimplência por meio da substituição de pagamentos em dinheiro e cheque pelos eletrônicos. Em 2017, a Companhia marcou presença em mais de 99% dos municípios brasileiros – do total de 5.570, a Cielo não estava apenas em 32 cidades, cuja população total é de 145 mil habitantes (média de 4,5 mil habitantes por município não atendido). **GRI FS13**



Central de Atendimento

A central da Cielo oferece atendimento telefônico especializado (4002-5472 nas capitais e regiões metropolitanas e 0800 570 8472 nas demais localidades), de segunda a sábado, das 8h às 22h, além de suporte técnico 24 horas (4002-9111 nas capitais e regiões metropolitanas e 0800 570 0111 nas demais localidades).

Ouvidoria

Meio para o encaminhamento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios, com atendimento de segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto feriados, pelo telefone 0800 570 2288 ou pelo [site](#).

Em 2017, com a conquista da licença para operar como Instituição de Pagamento Credenciadora (IPC), a Ouvidoria da Cielo passou a ser regida e controlada pelo Banco Central do Brasil (Bacen), que direciona ao canal os contatos recebidos. Após a regulamentação, a Companhia ficou responsável por emitir relatório semestral com o tratamento das manifestações protocoladas no Bacen, que devem ser apresentadas ao Conselho de Administração.

A Cielo aprimorou sua gestão e cumpriu todos os prazos de respostas e obteve o índice de satisfação exigido pelo Bacen. Adicionalmente, a Ouvidoria se consolidou como meio de melhoria de processos ao documentar as demandas principais dos clientes e endereçá-las às áreas responsáveis para aprimoramento contínuo.

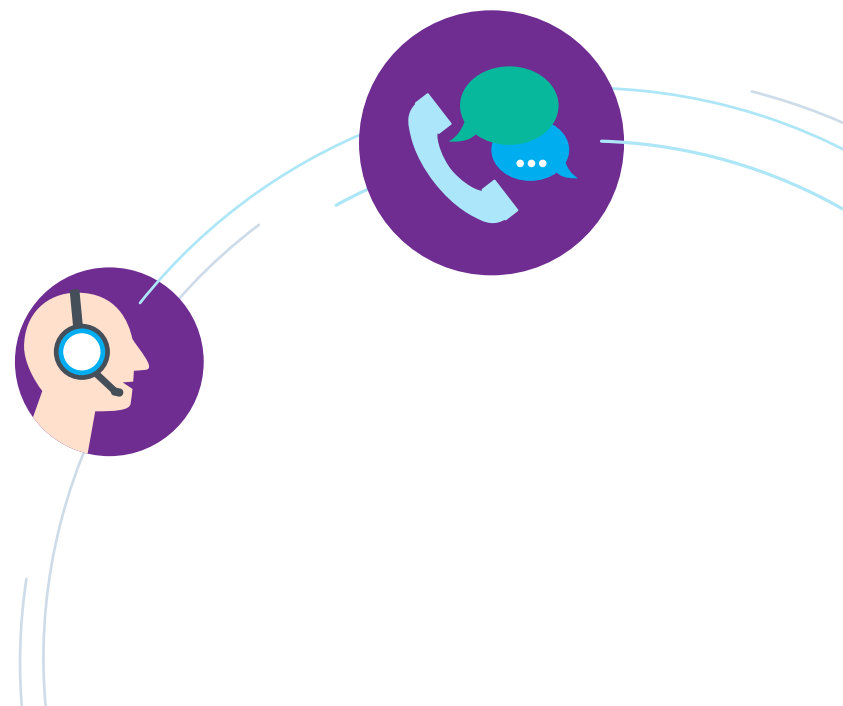
Pesquisa de Satisfação GRI 102-43 | 102-44

Para aferir as necessidades e as preferências de seus clientes, bem como medir o grau de relacionamento, a Cielo realiza pesquisas de satisfação. Desde 2016, elas ocorrem em dois momentos para uma amostra maior por onda e uma leitura mais completa e aprofundada dos resultados, analisados de forma granular – por região e ramos de atividade, por exemplo, entre outras variáveis.

Ao fim de 2017, foram mais de três mil estabelecimentos pesquisados por onda, uma soma de mais de seis mil, entre os que aceitam cartão de crédito como forma de pagamento. A margem de erro da pesquisa é de 2,2 pontos percentuais para um intervalo de confiança de 95%, considerando-se a base geral de clientes da Cielo.

As entrevistas são realizadas por telefone por um instituto de pesquisa contratado, nas diversas regiões geográficas do País e em estabelecimentos de diferentes portes do varejo.

Na segunda onda de 2017, em novembro, aproximadamente 74% dos clientes avaliaram a Cielo com notas entre sete e dez, o que indica satisfação com a qualidade do relacionamento e do atendimento, dos produtos, serviços e soluções. Os clientes relatam intenção de manter relacionamento com a Companhia, que se posiciona como protagonista em seu mercado de atuação.



Além de ser utilizada para a medição das necessidades e preferências dos clientes, a nota da pesquisa também é considerada para o cálculo da remuneração variável dos colaboradores. A Cielo utiliza outros meios de avaliação da satisfação do cliente nos diferentes pontos do ciclo de vida dos produtos.

Onda Azul

Em linha com a estratégia de colocar o cliente no centro das decisões, o que pede proximidade e entendimento das demandas, no mês do consumidor, comemorado em setembro, a Cielo movimentou seus colaboradores e o mercado com a primeira Onda Azul. Por meio da iniciativa, levou mais de 500 colaboradores, de todas as áreas, às ruas da Grande São Paulo para visitas a varejistas; clientes ou não.

[ACESSE AQUI →](#)

A Companhia acredita que para enfrentar o cenário desafiador do mercado, que passa por rápidas e importantes mudanças, é necessário manter um ambiente de tomada de decisão mais ágil e eficiente, com pessoas engajadas e apaixonadas por aquilo que fazem. Assim, a ação possibilita aos colaboradores entender o propósito que está por trás das iniciativas do dia a dia, a fim de atuarem em cima de problemas reais. É ter a oportunidade de falar diretamente com o cliente para tirar dúvidas, entender o que está dando certo e os pontos de melhoria, o que qualifica as tomadas de decisão. E para suportar a Onda Azul, a Cielo contou com aplicativo de uso exclusivo pelos colaboradores internos, o Embaixadores Cielo (saiba mais no box ao lado).

As visitas ajudaram a engajar ainda mais os colaboradores e tornar mais próximo o relacionamento com os clientes. Já as informações coletadas permitiram aos funcionários pensar soluções de forma mais precisa. Pela ótima repercussão, a Onda Azul terá continuidade nos próximos anos.

Embaixadores Cielo

Para que os colaboradores atendam os clientes de forma direta e simples, a Companhia lançou o aplicativo Embaixadores Cielo. Por meio dele, é possível registrar solicitações, sugestões, reclamações, credenciamentos ou prospecção e elogios, todos com acompanhamento da tratativa pelo próprio aplicativo, até a finalização do caso. Em 2017, foram abertos 13.760 chamados pelo aplicativo, dos quais 93% foram tratados no mesmo mês. Do total, 86% são atendidos em até 15 minutos.

Além disso, os colaboradores com maior número de chamados no mês no aplicativo são contemplados com um iPhone. Já na celebração de fim de ano, houve um sorteio por meio de cupons das senhas (cada chamado equivale a um cupom com uma senha), com entrega de sete iPhones e três viagens, para Punta del Este, Buenos Aires e Paris. Isso fortalece o nosso valor de atitude de dono com o cliente.



Prevenção e controle de fraude

GRI 103-2 | 103-3 | 418-1

A Cielo detém ferramentas de prevenção à fraude para todos os segmentos de mercado. Os clientes contam com um conjunto de produtos que auxiliam as transações presenciais e on-line com a melhoria 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. Esses benefícios e objetivos são alcançados por meio de uma cesta de serviços de segurança composta por itens como: testes e certificações de segurança física e lógica do ambiente do cliente, monitoração das transações por uma plataforma integrada de análise comportamental, alertas preventivos de fraudes e ferramentas de auxílio à defesa de contestações. Tudo é lastreado por consultorias personalizadas, que auxiliam o direcionamento das ações e preparam diagnósticos de tendências, comparativos do mercado relativos a fraudes e contestações de transações eletrônicas. **GRI FS3**

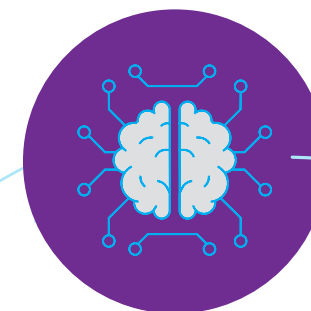
Com esse robusto sistema tecnológico, a Companhia pode monitorar 100% das transações e identificar possíveis alterações de comportamento e ocorrências de fraude, com alerta automático ao banco emissor do cartão,

Daniela Mattar
Dentista e proprietária
da Clínica Miglioranza

ACESSE O DEPOIMENTO

que entra em contato com o portador e toma as providências necessárias. A cada transação, os dados do cartão e da senha são criptografados com uma chave exclusiva, o que impede eventuais tentativas de acesso indevido. Além disso, todas as máquinas da Cielo aceitam cartões com *chip*, o que reduz significativamente o risco de fraudes.

É mantida plataforma de controle de fraude, cujo sistema autoaprende a identificar fraudes e aponta regras (há mais de duas mil) que resultam em alerta de acordo com o comportamento de transação de cada consumidor monitorado. Esse sistema, somado ao conhecimento técnico das equipes, faz com que a Companhia registre o menor índice de fraude do mercado de cartões no Brasil.





Andreas Roth
Proprietário do
petshop Pet Center

→
ACESSE O DEPOIMENTO

Há soluções ofertadas aos clientes com vistas a evitar perdas com fraude. Um dos destaques é o Alerta On-line, solução que registra informações de cartões comprometidos, clonados ou roubados, a fim de auxiliar, por exemplo, companhias aéreas a barrar vendas ou viagens indevidas. Outro serviço é o Autorização Zero, um teste para verificar a validade de cartões de pagamento sem a necessidade de transação financeira e, portanto, sem incômodo aos clientes ou alterações ao perfil de uso no emissor.

A Empresa também tem o compromisso de conscientizar e disseminar o tema de prevenção e segurança da informação entre seus colaboradores, clientes e fornecedores por meio de *e-learning*s, treinamentos anuais e capacitações, respectivamente.

Segurança da informação

A Cielo está dotada do que há de mais moderno em sistemas de informações para atuar com inovação tecnológica, segurança e controle. Em linha com as diretrizes da Política de Tecnologia da Informação, zela pelas informações organizacionais e gerencia de maneira efetiva o

armazenamento, o descarte e a restauração de dados, bem como o meio físico onde são mantidos. Os *data centers*, por exemplo, são terceirizados a empresas especializadas e há cláusulas contratuais que garantem os mais rígidos padrões de segurança, com exigências de certificação que atesta a qualidade e a confiabilidade dos serviços.

As operações são pautadas por política baseada nas boas práticas globais de segurança da informação, com soluções e plataformas certificadas por organizações como Payment Card Industry Security Standards Council (PCI SSC) e Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs). A Companhia é ainda representante da América Latina no Conselho Mundial da Segurança da Informação do PCI Security Standards Council, que agrega reconhecidas práticas de segurança para estabelecimentos comerciais, fabricantes de equipamentos, adquirentes, desenvolvedores de *software* e qualquer outra entidade envolvida em meios de pagamentos.

Monitora também seus sistemas internos por meio de equipes especializadas, que utilizam tecnologias de última geração, como a Security Information Event Management (Siem) e a Data Loss Prevention (DLP). Com esse arcabouço tecnológico, a Cielo não registrou, em 2017, casos confirmados de vazamento ou perda de dados de clientes, o que garantiu a privacidade das informações sob sua custódia.

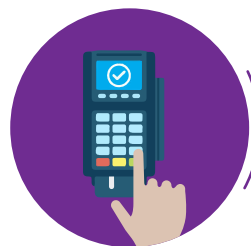
Inclusão social e financeira

GRI 103-2 | 103-3 | FS16

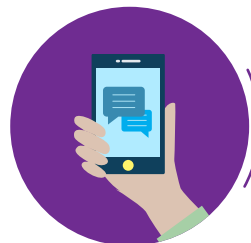
A Cielo mantém iniciativas para promover e melhorar o acesso aos serviços financeiros a diferentes públicos. O compromisso é parte do modelo de negócio da Empresa, que estimula o comércio e impulsiona a economia. A Companhia considera, no planejamento e desenvolvimento de seus produtos e serviços, os impactos sociais, ambientais e macroeconômicos de curto, médio e longo prazos. Assim, com a criação de soluções de pagamento, a Cielo contribui com a formalização da economia brasileira ao atender a iniciativas governamentais, com promoção do crescimento e do

desenvolvimento social e econômico. Adicionalmente, os produtos e soluções possuem características que facilitam a inserção socioeconômica, como:

GRI FS14



- **Cielo Controle,** que possibilita maior controle dos custos do negócio dos clientes por meio de cobrança única e definida.



- **Cielo Mobile,** solução com aluguel a preço acessível, que garante inclusão financeira aos pequenos negócios.



- **Pagamento por Link,** solução que permite vendas on-line sem que seja necessário ter um site, o que facilita a inclusão dos pequenos empreendedores que vendem via WhatsApp, Facebook, Instagram, entre outros.

Com foco em inclusão, o público interno também ministrou aulas de inglês para dois públicos principais: os aprendizes que trabalham na Companhia e representantes de instituição do entorno da sede corporativa da Cielo, a Associação para Proteção das Crianças e Adolescentes (Cepac), em Alphaville, Barueri (SP). Adicionalmente, a Empresa realizou no ano o piloto do Cielo Empreendedores. Foram ministrados os módulos Planejamento Financeiro, Quanto custa meu produto, Como vender mais e Vendas on-line para aproximadamente 40 clientes e representantes da sociedade. Os ensinamentos foram ofertados pelos trainees. A iniciativa será aprimorada e terá continuidade em 2018.

Além disso, para atender a questões de acessibilidade, os equipamentos da Cielo são dotados de *bip* na aplicação no momento da senha e de botões de confirmação de transação, com indicativos de cores. Um destaque é a Cielo LIO, que, diferentemente da maioria dos terminais inteligentes, possibilita o uso a pessoas com deficiência visual ao dispor de teclado físico, com marcação tátil na tecla cinco. **GRI FS14**

Anexos

Temas relevantes 2017 e correlação GRI 102-47 | 103-1

| Pilar | Temas | Tópico | Standards | O aspecto é material dentro da Cielo? | O aspecto é material fora da Cielo? |
|---------|---|---|--|---------------------------------------|--|
| Mercado | Capacidade e disponibilidade operacional | - | - | Sim | Sim (clientes; governo; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; e comunidade) |
| | Inovação em soluções de pagamento | Setorial – Sistema financeiro (portfólio de produtos) | DMA (Antigo FS1) Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios | Sim | Sim (clientes; governo e órgãos reguladores; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público geral; e comunidade) |
| | Prevenção e controle de fraude | GRI 418: Privacidade do cliente | 418-1: Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes | Sim | Sim (clientes; governo e órgãos reguladores; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público geral; e comunidade) |
| | Ética, integridade e práticas anticorrupção | GRI 205: Anticorrupção | 205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção | Sim | Sim (clientes; governo; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público geral; Organizações da Sociedade Civil (OSC); e comunidade e imprensa) |
| | | | 205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção | | |
| | | | 205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas | | |
| | | GRI 415: Políticas públicas | 415-1: Contribuições a partidos políticos | Sim | Sim (clientes; governo; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público geral; OSC; e comunidade e imprensa) |
| | | GRI 206: Concorrência desleal | 206-1: Ações legais para práticas de concorrência desleal, antitruste e monopólio | Sim | Sim (clientes; governo; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público geral; OSC; e comunidade e imprensa) |

| Pilar | Temas | Tópico | Standards | O aspecto é material dentro da Cielo? | O aspecto é material fora da Cielo? |
|--------------------------------------|---|--|---|---|--|
| Economia | Inclusão financeira | GRI 203: Impactos econômicos indiretos | 203-1: Investimento em infraestrutura e serviços oferecidos | Sim | Sim (governo; investidores e acionistas; público geral; OSC; comunidade e imprensa; clientes; e bancos e fornecedores) |
| | | | 203-2: Impactos econômicos indiretos significantes | | |
| | | Setorial – Sistema financeiro (comunidades locais) | FS13: Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica, por tipo | Sim | Sim (governo; investidores e acionistas; público geral; OSC; e comunidade e imprensa) |
| | | | FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas de baixa renda | Sim | Sim (governo; investidores e acionistas; público geral; OSC; e comunidade e imprensa) |
| | DMA (antigo FS16) Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário | | Sim | Sim (governo; investidores e acionistas; público geral; OSC; e comunidade e imprensa) | |
| | Perenidade dos negócios | GRI 201: Desempenho econômico | 201-4: Assistência financeira recebida do governo | Sim | Sim (clientes; governo; investidores e acionistas; público geral; bancos e fornecedores; OSC; e comunidade e imprensa) |
| | | | 201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído | Sim | Sim (clientes; governo; investidores e acionistas; público geral; bancos e fornecedores; OSC; e comunidade e imprensa) |
| | Tendências e riscos regulatórios | - | 102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais | Sim | Sim (academia; clientes; governo e órgãos reguladores; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público em geral; e comunidade) |
| | | | 102-31: Revisão de temas econômicos, ambientais e sociais | | |
| GRI 419: Conformidade socioeconômica | | 419-1: Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas econômicas e sociais | | | |

| Pilar | Temas | Tópico | Standards | O aspecto é material dentro da Cielo? | O aspecto é material fora da Cielo? |
|---------------|--|---------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Meio ambiente | Gestão dos impactos ambientais | GRI 302: Energia | 302-1: Consumo de energia dentro da organização | Sim | Não |
| | | GRI 303: Água | 303-1: Total de retirada de água por fonte | Sim | Não |
| | | GRI 305: Emissões | 305-1: Emissões diretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) – Escopo 1 | Sim | Sim (clientes; bancos e fornecedores; OSC; comunidades e imprensa; público geral; e governo e órgãos reguladores) |
| | | | 305-2: Emissões indiretas de (GEE) – Escopo 2 | | |
| | | | 305-3: Outras emissões indiretas de (GEE) – Escopo 3 | | |
| | | GRI 306: Efluentes e resíduos | 306-2: Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição | Sim | Sim (clientes; OSC; comunidades e imprensa; público geral; bancos e fornecedores; e governo e órgãos reguladores) |
| | | | 306-4: Transporte de resíduos perigosos | Sim | Sim (clientes, OSC; comunidades e imprensa; público geral; governo e órgãos reguladores; e bancos e fornecedores) |
| Sociedade | Desenvolvimento e valorização do funcionário | GRI 307: Conformidade ambiental | 307-1: Não conformidades com leis e regulamentações ambientais | Sim | Sim (clientes; OSC; comunidades e imprensa; público geral; e governo e órgãos reguladores) |
| | | GRI 201: Desempenho econômico | 201-3: Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido na organização e outros planos de aposentadoria | Sim | Sim (governo e órgãos reguladores; comunidade; e público em geral) |
| | | GRI 401: Emprego | 401-1: Novas contratações de colaboradores e <i>turnover</i> | Sim | Sim (governo e órgãos reguladores; comunidade; e público em geral) |

| Pilar | Temas | Tópico | Standards | O aspecto é material dentro da Cielo? | O aspecto é material fora da Cielo? |
|-----------|--|---|--|---------------------------------------|---|
| Sociedade | Desenvolvimento e valorização do funcionário | GRI 404: Treinamento e educação | 404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado | Sim | Sim (governo e órgãos reguladores, comunidade, público em geral; e clientes) |
| | | | 404-2: Programas de melhoria do conhecimento dos funcionários e programas para transição de carreira | | |
| | | | 404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira | | |
| | | GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades | 405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores | Sim | Sim (público em geral; OSC; e comunidades e imprensa) |
| | | | 405-2: Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens | Sim | Sim (público em geral; OSC; e comunidades e imprensa) |
| | Excelência no atendimento ao cliente | - | 102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> | Sim | Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; OSC; comunidades e imprensa; e público em geral) |
| | | | 102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas | Sim | Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; OSC; comunidades e imprensa; e público em geral) |

| Pilar | Temas | Tópico | Standards | O aspecto é material dentro da Cielo? | O aspecto é material fora da Cielo? |
|-----------|---|---|---|---------------------------------------|---|
| Sociedade | Critérios socioambientais para monitoramento de parceiros | Setorial – Sistema financeiro (portfólio de produtos) | DMA (antigo FS2): Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócios | Sim | Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; OSC; comunidades e imprensa; e público em geral) |
| | | | DMA (antigo FS3): Processos de monitoramento de clientes na implementação e no cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos | | |
| | | GRI 414: Avaliação social de fornecedores | 414-1: Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais | Sim | Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; OSC; comunidades e imprensa; e público em geral) |
| | | | 414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas | Sim | Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; OSC; comunidades e imprensa; e público em geral) |
| | | GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores | 308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais | Sim | Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; OSC; comunidades e imprensa; e público em geral) |
| | | | 308-2: Impactos ambientais negativos significativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas | Sim | Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; OSC; comunidades e imprensa; e público em geral) |

Controle acionário GRI 102-48

| Composição | Ações | Percentual |
|-----------------------------|----------------------|---------------|
| Acionistas controladores | 1.733.918.607 | 63,82 |
| Banco Bradesco | 816.637.939 | 30,06 |
| Columbus Holdings S.A. | 778.319.884 | 28,65 |
| Tempo Serviços Ltda. | 38.318.054 | 1,41 |
| Banco do Brasil | 778.320.052 | 28,65 |
| Lazard Asset Management LLC | 138.960.617 | 5,11 |
| Tesouraria | 2.818.943 | 0,10 |
| Em circulação | 980.077.511 | 36,07 |
| Total | 2.716.815.061 | 100,00 |

Número total de empregados por contrato de trabalho (permanente e temporário), por sexo GRI 102-8

| | Homens | Mulheres |
|----------------|--------|----------|
| CLT/permanente | 1.235 | 926 |
| Temporários | 394 | 172 |

Número total de trabalhadores por contrato de trabalho (CLT/permanente), por região GRI 102-8

| | Homens | Mulheres |
|--------------|--------------|------------|
| Centro-Oeste | 48 | 30 |
| Nordeste | 46 | 50 |
| Norte | 17 | 12 |
| Sudeste | 1.072 | 781 |
| Sul | 52 | 53 |
| Total | 1.235 | 926 |

Número total de trabalhadores (temporários), por região GRI 102-8

| | Homens | Mulheres |
|--------------|------------|------------|
| Centro-Oeste | 0 | 0 |
| Nordeste | 1 | 1 |
| Norte | 0 | 0 |
| Sudeste | 393 | 171 |
| Sul | 0 | 0 |
| Total | 394 | 172 |

Número total de trabalhadores (CLT/permanente), por raça GRI 102-8

| | Homens | Mulheres |
|--------------|--------------|------------|
| Amarela | 52 | 19 |
| Branca | 902 | 695 |
| Indígena | 1 | 1 |
| Negra | 54 | 32 |
| Parda | 226 | 179 |
| Total | 1.235 | 926 |

Número total de trabalhadores (CLT/permanente), por faixa etária GRI 102-8

| | Homens | Mulheres |
|--------------------|--------------|------------|
| Abaixo de 30 anos | 285 | 218 |
| Entre 30 e 50 anos | 869 | 666 |
| Acima de 50 anos | 81 | 42 |
| Total | 1.235 | 926 |

Número total e taxa de novos empregados contratados durante o período de relatório, por faixa etária, gênero e região [GRI 401-1](#)

| Região | Faixa etária | Quantidade de admitidos | | Taxa de novos empregados (%) | | |
|--------------|--------------------|-------------------------|------------|------------------------------|------------|-------------|
| | | Homem | Mulher | Homem | Mulher | Cielo |
| Centro-Oeste | Abaixo de 30 anos | 4 | 3 | 0,2 | 0,1 | 0,3 |
| | Entre 30 e 50 anos | 7 | 5 | 0,3 | 0,2 | 0,6 |
| | Acima de 50 anos | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Nordeste | Abaixo de 30 anos | 5 | 0 | 0,2 | 0,0 | 0,2 |
| | Entre 30 e 50 anos | 11 | 15 | 0,5 | 0,7 | 1,2 |
| | Acima de 50 anos | 1 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Norte | Abaixo de 30 anos | 4 | 0 | 0,2 | 0,0 | 0,2 |
| | Entre 30 e 50 anos | 6 | 2 | 0,3 | 0,1 | 0,4 |
| | Acima de 50 anos | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Sudeste | Abaixo de 30 anos | 113 | 67 | 5,2 | 3,1 | 8,3 |
| | Entre 30 e 50 anos | 143 | 95 | 6,6 | 4,4 | 11,0 |
| | Acima de 50 anos | 6 | 0 | 0,3 | 0,0 | 0,3 |
| Sul | Abaixo de 30 anos | 4 | 5 | 0,2 | 0,2 | 0,4 |
| | Entre 30 e 50 anos | 7 | 9 | 0,3 | 0,4 | 0,7 |
| | Acima de 50 anos | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Total | | 311 | 201 | 14,4 | 9,3 | 23,7 |

Número total e taxa de empregados desligados durante o período de relatório, por faixa etária, gênero e região [GRI 401-1](#)

| Região | Faixa etária | Quantidade de desligados | | Taxa de desligamento (%) | | |
|--------------|--------------------|--------------------------|--------|--------------------------|--------|-------|
| | | Homem | Mulher | Homem | Mulher | Cielo |
| Centro-Oeste | Abaixo de 30 anos | 4 | 1 | 0,2 | 0,0 | 0,2 |
| | Entre 30 e 50 anos | 13 | 8 | 0,6 | 0,4 | 1,0 |
| | Acima de 50 anos | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Nordeste | Abaixo de 30 anos | 4 | 2 | 0,2 | 0,1 | 0,3 |
| | Entre 30 e 50 anos | 21 | 14 | 1,0 | 0,6 | 1,6 |
| | Acima de 50 anos | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Norte | Abaixo de 30 anos | 5 | 1 | 0,2 | 0,0 | 0,3 |
| | Entre 30 e 50 anos | 8 | 6 | 0,4 | 0,3 | 0,6 |
| | Acima de 50 anos | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Sudeste | Abaixo de 30 anos | 67 | 49 | 3,1 | 2,3 | 5,4 |
| | Entre 30 e 50 anos | 226 | 139 | 10,5 | 6,4 | 16,9 |
| | Acima de 50 anos | 20 | 11 | 0,9 | 0,5 | 1,4 |
| Sul | Abaixo de 30 anos | 1 | 2 | 0,0 | 0,1 | 0,1 |
| | Entre 30 e 50 anos | 17 | 8 | 0,8 | 0,4 | 1,2 |
| | Acima de 50 anos | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Total | | 386 | 241 | 17,9 | 11,2 | 29,0 |

Número médio de horas de treinamento¹ por ano por categoria funcional GRI 404-1

| Categoria funcional | Média de horas |
|----------------------------------|----------------|
| Diretoria-Executiva ² | 5,84 |
| Gerentes/diretores | 18,96 |
| Coordenadores | 36,05 |
| Especialista/consultor | 30,86 |
| Força comercial | 50,06 |
| Equipe | 35,85 |
| Estágio | 40,94 |

1. Considera treinamentos corporativos e específicos.

2. Diretoria-Executiva engloba os vice-presidentes e o diretor-presidente.

Contribuições no Plano de Previdência Privada GRI 201-3

| Salário de contribuição – faixa salarial | Percentual |
|---|------------|
| Primeira faixa: parcela do salário limitado a 15 UR | 2 |
| Segunda faixa: salário nominal menos o menor valor de 15 UR | De 0 a 7,8 |

Plano de Previdência Privada GRI 201-3

| Idade do participante em anos completos | Contrapartida da empresa em múltiplos |
|---|---------------------------------------|
| Até 40 anos | 1 |
| De 41 a 50 anos | 1,5 |
| A partir de 51 anos | 2,0 |

Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens GRI 405-2

| Categoria funcional | Salário-base ¹ | | Remuneração total ² | |
|------------------------|---------------------------|--------|--------------------------------|--------|
| | Homem | Mulher | Homem | Mulher |
| Liderança | 1,10 | 0,91 | 1,15 | 0,87 |
| Força comercial | 1,03 | 0,97 | 1,03 | 0,97 |
| Coordenadores | 1,05 | 0,95 | 1,08 | 0,92 |
| Especialista/consultor | 1,07 | 0,94 | 1,06 | 0,95 |
| Equipe | 1,03 | 0,91 | 1,04 | 0,96 |

1. Salário-base = salário fixo.

2. Remuneração total = salário + incentivo de curto prazo + incentivo de longo prazo.

Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores (%) GRI 405-1

| Categoria funcional | Abaixo de 30 anos | Entre 30 e 50 anos | Acima de 50 anos |
|------------------------|-------------------|--------------------|------------------|
| Diretoria-Executiva | 0 | 86 | 14 |
| Gerente/diretor | 0 | 75 | 25 |
| Coordenadores | 7 | 85 | 7 |
| Especialista/consultor | 16 | 77 | 7 |
| Força comercial | 21 | 76 | 3 |
| Equipe | 44 | 53 | 3 |

Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores (%) GRI 405-1

| Categoria funcional | Mulheres | Homens |
|------------------------|----------|--------|
| Diretoria-Executiva | 14 | 86 |
| Gerente/diretor | 30 | 70 |
| Coordenadores | 42 | 58 |
| Especialista/consultor | 30 | 70 |
| Força comercial | 48 | 52 |
| Equipe | 53 | 47 |

Investimento social privado

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|---|---|--|--------------------|---|
| Investimentos realizados pela área de Sustentabilidade | | | | |
| Lide Educação | Instituto Ayrton Senna | Contribuir para a melhoria da política pública educacional do País, o que favorece o desenvolvimento do potencial das novas gerações e ajuda estudantes a ter sucesso na escola e a responder às exigências em esferas distintas: profissional, econômica, cultural, social e política. Beneficiadas: 700 crianças Localização: Abrangência nacional | 84.000,00 | Recursos próprios |
| Profissionalizante | Associação para Proteção das Crianças e Adolescentes (Cepac) | Atender jovens e capacitá-los profissionalmente para inserção no mercado de trabalho. Beneficiados: 200 jovens e suas famílias Localização: Barueri – SP | 507.218,89 | Fundos da Infância e Adolescência (FIA) |
| Atendimento de enfermagem | Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC) | Oferecer a crianças e adolescentes com câncer uma prática avançada de atendimento em enfermagem por meio de enfermeiros e técnicos de enfermagem altamente capacitados, em uma instituição de referência no tratamento do câncer infanto-juvenil. Beneficiados: 3.100 crianças e adolescentes Localização: São Paulo – SP | 1.806.000,00 | FIA |
| Tecnologia para Vida: formação e qualificação profissional de jovens em curso técnico-profissionalizante em Informática | Obras Sociais, Universitárias e Culturais (CEAP) | Fortalecer o protagonismo juvenil e o senso de autonomia de jovens em situação de vulnerabilidade social da comunidade da Pedreira, no distrito de Cidade Ademar, por meio do desenvolvimento de curso de formação profissional técnico-metódica em informática. Beneficiados: 50 jovens Localização: São Paulo – SP | 193.971,45 | FIA |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|---|---------------------------|--|--------------------|-----|
| Investimentos realizados pela área de Sustentabilidade | | | | |
| Laboratório de Criatividade | Instituto Tellus | Permitir a adolescentes receber educação profissional inovadora, de nível básico, voltada para as competências do século XXI, o que os aproxima das práticas das profissões do futuro e os incentiva ao empreendedorismo ou à busca pelo primeiro emprego, bem como ao tempo em que fortalece as noções de trabalho em equipe, ética e cidadania dos beneficiários, o que promove a emancipação a autonomia juvenil. Beneficiados: 240 crianças e adolescentes Localização: São Paulo – SP | 529.507,10 | FIA |
| Fábrica de Ideias – Reciclando Adolescentes através da Inovação | Instituto Reciclar | Possibilitar os desenvolvimentos profissional, social e pessoal de adolescentes em situação de vulnerabilidade social, por meio do apoio à escolha da profissão, do desenvolvimento de competências socioemocionais e do mundo do trabalho, da formação técnica e de seu ingresso no mercado de trabalho. Beneficiados: 60 adolescentes Localização: Osasco – SP | 249.032,83 | FIA |
| Transformação Social Inovadora | Projeto Âncora | Proporcionar oportunidades de desenvolvimento pessoal e vivência da cidadania a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social por meio de acesso à educação básica, ao mesmo tempo em que promove uma interação significativa entre instituição e comunidade do entorno, com o intuito de prevenir a ocorrência de situações de risco social e alcançar a autonomia de todos os envolvidos no projeto. Beneficiados: 200 crianças e adolescentes Localização: Cotia – SP | 800.000,00 | FIA |
| Pelo Direito à Vida II | Hospital Pequeno Príncipe | Promover a saúde infanto-juvenil por meio da associação entre assistência hospitalar e ambulatorial, o desenvolvimento de pesquisas científicas, a formação de profissionais e a difusão do conhecimento, o que contribui para a melhoria da qualidade de vida de crianças e adolescentes e para redução da mortalidade infanto-juvenil. Beneficiados: 23.000 crianças e adolescentes Localização: Curitiba – PR | 360.000,00 | FIA |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|---|--|---|--------------------|-----|
| Investimentos realizados pela área de Sustentabilidade | | | | |
| Vias para o Trabalho | Associação Fraternal Pelicano – AFRAPE | Capacitar adolescentes com conhecimentos e técnicas nas áreas de tecnologia e serviços a fim de gerar empregabilidade e condições profissionais para adentrar e competir no mercado de trabalho. Beneficiados: 180 adolescentes Localização: Botucatu – SP | 227.882,00 | FIA |
| Projeto Midiacom | ITEVA | Fornecer cursos de qualificação profissional e promover ações que viabilizem o acesso à tecnologia e à informação para jovens em situação de vulnerabilidade social. Beneficiados: 6.342 jovens Localização: Aquiraz – CE | 300.000,00 | FIA |
| Conecte Mais | Instituto Ser Mais | Estimular a ação protagonista dos adolescentes, com o objetivo de que se tornem agentes de transformação social, por meio da inclusão digital e do acesso ao uso das diversas tecnologias, bem como os temas inerentes à garantia de direitos e deveres na perspectiva de incentivar o desenvolvimento e a cultura de paz. Beneficiados: 200 jovens Localização: São Paulo – SP | 350.000,00 | FIA |
| Capacitação Profissional para o Trabalho | Programa Rotário para Jovens (PROJOV) | Promover a capacitação profissional para jovens em situação de vulnerabilidade social na área administrativa e de informática básica para a inserção no mundo do trabalho. Beneficiados: 160 jovens Localização: Barueri – SP | 240.200,71 | FIA |
| Preparando Jovens Para o Mercado de Trabalho | Instituto da Oportunidade Social | Preparar jovens de menor renda, provenientes da rede pública de ensino, para enfrentar os desafios do mercado de trabalho, por meio de capacitação profissional em administração, tecnologia e reforço escolar. Beneficiados: 432 jovens Localização: São Paulo – SP | 250.000,00 | FIA |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|---|--|---|--------------------|---------|
| Investimentos realizados pela área de Sustentabilidade | | | | |
| Reação Escola de Judô e Educação | Instituto Reação | Promover a inclusão social e o desenvolvimento humano por meio do esporte e da educação. Beneficiados: 1.300 crianças e adolescentes Localização: Rio de Janeiro – RJ | 871.466,47 | Esporte |
| Ano II – Rugby Jogando Junto | Fundação Esportiva Educacional Pró-Criança e Adolescente (EPROCAD) | Promover a educação e a inclusão social por meio da prática de esporte educacional na modalidade <i>rugby</i> para atender a crianças e adolescentes. Beneficiados: 200 crianças e adolescentes Localização: Santana de Parnaíba – SP | 300.000,00 | Esporte |
| Núcleos Esportivos Educacionais | Associação Esportiva Janeth Arcain | Por meio da prática do basquetebol, melhorar as capacidades física e intelectual das crianças e dos jovens atendidos pelo projeto. Adicionalmente, oferecer reforço alimentar. Beneficiados: 100 crianças e adolescentes Localização: Santo André – SP | 424.440,10 | Esporte |
| Ano 5 – Jogo Aberto na Vila | Fundação Gol de Letra | Contribuir para a educação integral de crianças, adolescentes e jovens, por meio de aprendizagens esportivas, educacionais e de convívio social, que inclusive envolvam suas famílias e outros atores, como escolas públicas e moradores das comunidades locais do bairro. Beneficiados: 646 crianças e jovens Localização: São Paulo – SP | 400.000,00 | Esporte |
| Oportunidade através do Esporte IV | De Peito Aberto | Ofertar atividades esportivas em diferentes modalidades no período do contra turno escolar, como instrumento de socialização dos jovens por meio da prática esportiva. Beneficiados: 300 crianças e adolescentes Localização: Simões Filho – BA | 575.000,00 | Esporte |
| Detecção de Talentos Paraolímpicos Brasil | Instituto Superar | Detectar talentos paralímpicos por meio de atendimento multidisciplinar com foco em desempenho esportivo, saúde e qualidade de vida, com apoio psicológico. Beneficiados: 100 atletas Localização: Rio de Janeiro – RJ | 230.000,00 | Esporte |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|--|------------------------------|--|--------------------|---------|
| Investimentos realizados pela área de Sustentabilidade | | | | |
| Reação Escola de Judô e Educação Ano II | Instituto Reação | Oferecer a prática esportiva de judô e jiu-jítsu no Instituto Reação com o intuito de disseminar a prática esportiva inclusiva, trabalhada de forma orientada, com ludicidade, e com integração do processo socioeducacional com as oficinas de educação. Beneficiados: 1.300 crianças e adolescentes Localização: Rio de Janeiro – RJ | 750.000,00 | Esporte |
| Rede de Núcleos Esportivos Socioeducativos IEAA | Instituto Esporte e Educação | Manter núcleos de atendimento de esporte educacional que, por meio do processo educativo do esporte, visam contribuir para a formação do cidadão crítico e participativo, bem como favorecer o desenvolvimento de comunidades de baixa renda. Beneficiados: 300 pessoas Localização: Carapicuíba – SP | 220.000,00 | Esporte |
| Longevidade com Dignidade: Cuidar, Proteger e Promover | Lar Torres de Melo | Manter e aprimorar as atividades do acolhimento de longa permanência do Lar Torres de Melo. Beneficiados: 220 idosos Localização: Fortaleza – CE | 550.000,00 | Idoso |
| Envelhecimento Jovem | Casa de Amparo Mão de Deus | Promover atendimento interdisciplinar humanizado aos idosos residentes na Casa de Amparo Mão de Deus, com oportunidade de busca para melhorar as suas condições físicas, psicológicas e sociais, em um processo de inclusão social, bem como garantir aos idosos estrutura que atenda às limitações físicas e lhes proporcione conforto. Beneficiados: 80 idosos Localização: Montenegro – RS | 263.000,00 | Idoso |
| Projeto de Proteção Integral ao Idoso em Instituição de Longa Permanência e Manutenção do Asilo de Amparo à Velhice Família Gustavo Nordlund | Lar Gustavo Nordlund | Revitalizar o Lar Gustavo Nordlund por meio da compra de equipamentos e obras, além de proporcionar melhor qualidade de vida aos idosos em um ambiente mais humanizado, confortável e seguro. Beneficiados: 80 idosos Localização: Porto Alegre – RS | 650.000,00 | Idoso |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|--|---|---|--------------------|-------|
| Investimentos realizados pela área de Sustentabilidade | | | | |
| Radioterapia Moderna para Idosos | Hospital Angelina Caron | Adquirir equipamento para o setor de Radioterapia com o intuito de qualificar e agilizar os procedimentos de radioterapia, bem como prover um serviço mais completo e eficiente e proteger o paciente durante o procedimento. Beneficiados: 585 idosos Localização: Campina Grande do Sul – PR | 500.000,00 | Idoso |
| Viva Maturidade | Conexão – Serviço de Integração Social | Fortalecer o idoso por meio da promoção de atividades de dança e artes, <i>workshops</i> e oficinas de informática, palestras sobre melhoria de qualidade de vida e geração de renda e práticas de atividades físicas. Beneficiados: 350 idosos Localização: Carapicuíba – SP | 491.161,59 | Idoso |
| Ampliação do Programa de Atendimento ao Idoso | Santa Casa de Porto Alegre | Ampliar a qualidade do tratamento de doenças crônicas em idosos assistidos na Santa Casa de Porto Alegre a fim de proporcionar um diagnóstico preciso e ofertar as melhores práticas da medicina para minimizar os riscos decorrentes dessas doenças e fortalecer os serviços de saúde voltados a esse público. Beneficiados: 360.922 idosos Localização: Porto Alegre – RS | 400.000,00 | Idoso |
| Amparo ao Idoso 2017 | Fundação Pio XII Hospital do Câncer de Barretos | Ampliar e qualificar ainda mais as iniciativas que envolvem tratamento de idosos e assistência de suas famílias durante todo o processo de combate a doenças, de forma gratuita, via SUS. Beneficiados: 105.000 idosos Localização: Barretos – SP | 2.575.780,59 | Idoso |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|---|--|---|--------------------|---------|
| Investimentos realizados pela área de Sustentabilidade | | | | |
| Projeto Felicidade 2017 | Associação Israelita de Beneficência Beit Chabad do Brasil | Atender crianças e adolescentes de baixa renda e em tratamento contra o câncer para uma semana com a promoção de atividades de nas áreas de teatro, artes visuais e desenvolvimento de instrumentos com materiais reciclados. Do ponto de vista médico, essas atividades culturais injetam alegria nas crianças e seus parentes Beneficiadas: 16.000 pessoas Localização: São Paulo – SP | 733.000,00 | Rouanet |
| Plano Anual – Instituto Moinho Cultural Sul-Americano | Instituto Moinho Cultural Sul-Americano | Incluir socialmente crianças, adolescentes e jovens de regiões de fronteira em situação de vulnerabilidade social e econômica, com formação profissional em dança, música e tecnologia, por meio de aulas diárias, no contraturno da escola regular. Beneficiados: 390 crianças e adolescentes Localização: Corumbá – MS | 600.000,00 | Rouanet |
| Descubra a Orquestra na Sala São Paulo 2017 | Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo (Osesp) | Desenvolver a apreciação musical em crianças e adolescentes da rede formal de ensino – níveis fundamental e médio, das redes pública e privada. Beneficiados: 40.000 crianças, jovens e adultos e 500 professores Localização: São Paulo – SP | 420.000,00 | Rouanet |
| Sistema de Acessibilidade da Temporada Osesp na Sala São Paulo 2017 | Osesp | Implantar novos processos e sistemas com vistas ao acesso de deficientes visuais e auditivos à experiência de assistir concertos da Osesp na Sala São Paulo. Beneficiadas: 1.500 pessoas Localização: São Paulo – SP | 280.000,00 | Rouanet |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|---|--|--|--------------------|---------|
| Investimentos realizados pela área de Sustentabilidade | | | | |
| Rede Nacional do Artesanato Cultural Brasileiro | Artesol – Artesanato Solidário do Instituto Ruth Cardoso | Promover atividades de capacitação com o objetivo de instrumentalizar artesãos e os grupos produtivos de todos os Estados do Brasil no uso da tecnologia para o desenvolvimento de seus negócios. Beneficiadas: 3.000 pessoas Localização: Abrangência nacional | 380.162,00 | Rouanet |
| Ação Social pela Música – Ciclo 6 | Ação Social pela Música (ASM) | Educar por meio da música a fim de integrar crianças, adolescentes e jovens em um núcleo de prática orquestral, fazendo-os vivenciar a arte como instrumento de inserção social e crescimento pessoal. Beneficiados: 253 jovens Localização: João Pessoa – PB | 388.840,00 | Rouanet |
| Redes Orquestrais da Bahia – Projeto Neojibá | Instituto de Ação Social pela Música (IASPM) | Promover o desenvolvimento social de crianças, adolescentes e jovens baianos com apoio às iniciativas musicais do interior do Estado, o que lhes proporciona qualificação na área musical e de gestão. Beneficiadas: 1.690 pessoas Localização: Interior da Bahia | 600.000,00 | Rouanet |
| Rede de Livros e Leitura Inclusiva | Fundação Dorina Nowill | Produção de livros acessíveis para disponibilização gratuita na biblioteca on-line da Fundação Dorina Nowill e distribuição a instituições de todo o País; fortalecimento da Rede Nacional de Leitura Inclusiva, que promove ações de incentivo à leitura inclusiva em bibliotecas, escolas e organizações sociais das cinco regiões do Brasil. Beneficiadas: 90.000 pessoas Localização: Abrangência nacional | 350.000,00 | Rouanet |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|---|--------------------------------------|---|--------------------|---------|
| Investimentos realizados pela área de Sustentabilidade | | | | |
| Aria Social – Oficinas Culturais | Aria Social | Ofertar oficinas gratuitas de dança e música com a intenção de despertar o potencial artístico e criativo dos beneficiados, o que lhes proporciona melhores oportunidades em suas formações pessoal e profissional, bem como na construção de sua identidade civil. Favorecer também a formação profissional de bailarinos, músicos e educadores de dança. Beneficiados: 420 crianças e jovens Localização: Jaboatão dos Guararapes – PE | 400.000,00 | Rouanet |
| Temporada de Concertos dos Grupos Artísticos do Instituto Baccarelli 2017 | Instituto Baccarelli | Resgatar a cidadania de jovens em situação de vulnerabilidade social por meio do contato com a música erudita, o que possibilita, por meio de ensaios e aulas de música, instrumentos e expressão cênica, que os beneficiários sejam capacitados para realizar concertos. Beneficiados: 1.300 crianças e jovens Localização: São Paulo – SP | 600.000,00 | Rouanet |
| Orquestra Maré do Amanhã | Associação Cultural Armando Prazeres | Transformar vidas por meio da música a fim de manter crianças e jovens nas aulas e oficinas de música clássica e de instrumentação em tempo integral. Beneficiados: 2.200 crianças e jovens Localização: Rio de Janeiro – RJ | 400.000,00 | Rouanet |
| Academia Burda | Hubert Burda Media | Capacitar pessoas de baixa renda na arte da criação de figurinos para espetáculos de artes cênicas por meio de curso de capacitação em corte e costura. Após a capacitação, os profissionais são encaminhados ao mercado de trabalho. Beneficiadas: 230 pessoas Localização: São Paulo – SP | 500.000,00 | Rouanet |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|--|--|---|--------------------|---------|
| Investimentos realizados pela área de Sustentabilidade | | | | |
| Um Reino Que Não Tem Fim | Associação Morumbi de Integração Social (Amis) | Disponibilizar o estímulo à arte cultural por meio de aulas de dança em contra turno escolar para crianças e adolescentes de baixa renda. Realizar, no fim do projeto, espetáculo de balé clássico com coreografia exclusiva. Beneficiados: 230 crianças e adolescentes Localização: São Paulo – SP | 350.000,00 | Rouanet |
| Museu aberto: Empreendedorismo e gestão cultural | Museu de Arte Moderna (MAM) | Preparar o empreendedor para transformar ideias em projetos orientados à cadeia da indústria criativa no Brasil. Capacitar empreendedores criativos para aprimorar sua atuação profissional em gestão e negócios em museus. Beneficiadas: 40 pessoas Localização: São Paulo – SP | 350.000,00 | Rouanet |
| Plano Anual de Atividades 2018 TUCCA Música pela Cura | Associação para Crianças e Adolescentes com Câncer (TUCCA) | Realização de espetáculos de altíssima qualidade em benefício da cura do câncer infanto-juvenil. Toda a bilheteria para o tratamento de crianças e adolescentes portadores do câncer assistidos pela TUCCA em parceria com o Hospital Santa Marcelina. Beneficiados: 220 pacientes por mês e 1.200 espectadores por espetáculo Localização: São Paulo – SP | 450.000,00 | Rouanet |
| Plano Anual 2017 – 5 anos HaHaHa | Instituto HaHaHa | Transformar o ambiente hostil do hospital em um ambiente mais agradável para crianças e adolescentes internados, o que contribui para que o espaço hospitalar seja conhecido como um lugar de cultura e arte. Beneficiados: 31.332 crianças e adolescentes Localização: Belo Horizonte – MG | 400.000,00 | Rouanet |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|---|------------------------------------|---|--------------------|---------|
| Investimentos realizados pela área de Marketing | | | | |
| ArtRio | Bex Feiras e Eventos Culturais AS | Realizar a Feira Internacional de Arte, na cidade do Rio de Janeiro, com cerca de cem galerias nacionais e internacionais, com o objetivo de contribuir para o sucesso da cadeia produtiva de arte, na formação do público e na promoção de artistas jovens. Beneficiadas: 371.000 pessoas Localização: Rio de Janeiro – RJ | 1.450.000,00 | Rouanet |
| Catálogo Brasileiro de Teatro | Fred Soares Gomes ME | Viabilizar a fruição de produtos culturais e o acesso da população a 20 espetáculos de artes cênicas relevantes e diversificados. Beneficiadas: 6.024 pessoas Localização: Salvador – BA | 262.000,00 | Rouanet |
| CBJ Tour Judô + Eventos Internacionais | Confederação Brasileira de Judô | Realizar projeto de detecção de talentos em várias cidades do Norte e do Nordeste do Brasil, bem como eventos que viabilizam competição de atletas brasileiros com elite de atletas internacionais. Beneficiadas: 82.000 pessoas Localização: Norte e Nordeste do Brasil | 3.000.000,00 | Rouanet |
| Ceará Show | Garis Produções Artísticas Ltda. | Produzir espetáculo musical que conta a história do Ceará e do povo cearense. Beneficiadas: 250.000 pessoas Localização: Fortaleza – CE | 600.000,00 | Rouanet |
| Cidade da Língua | Museu de Arte Moderna de São Paulo | Exposição que trouxe pela primeira vez ao Brasil a dupla Bompas & Parr, conhecida por suas criações gastronômicas, o que proporcionou ao público uma experiência de gastronomia. Beneficiadas: 37.042 pessoas Localização: São Paulo – SP | 500.000,00 | Rouanet |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|--|--|--|--------------------|---------|
| Investimentos realizados pela área de Marketing | | | | |
| Cine Pedal | Inffinito Entretenimento e Comunicações Ltda. | Evento que teve por objetivo ser uma vitrine de promoção e difusão do cinema brasileiro, com realização de exibições ao ar livre de filmes longas-metragens, com energia gerada por bicicletas. Beneficiadas: 1.700 pessoas Localização: Goiânia – GO | 1.499.145,00 | Rouanet |
| Dois Filhos de Francisco | T4F Entretenimento S.A. | Realizar montagem e produção do espetáculo de teatro musical “Dois Filhos de Francisco”, cuja história – baseada no filme brasileiro homônimo – narra a trajetória da dupla sertaneja Zezé Di Camargo & Luciano. Beneficiadas: 36.611 pessoas Localização: São Paulo – SP | 1.200.000,00 | Rouanet |
| Fatura 2017 | Arte Projeto Promoções Ltda. | Realizar Festival Gastronômico com programação de música instrumental e de artes cênicas. Beneficiadas: 73.000 pessoas Localização: Belém – PA, Belo Horizonte e Tiradentes – MG, São Paulo – SP e Fortaleza – CE | 4.040.000,00 | Rouanet |
| Festival Literário de Ouro Preto – Fórum de Letras | Fundação Educativa de Rádio e Televisão Ouro Preto | Realizar uma amostra da produção literária do mundo atual, com atividades gratuitas divididas em Programação Principal, Fórum de Letrinhas, Ciclo de Jornalismo e Literatura, Espaço Jovem e Programação Artística. Beneficiadas: 40.000 pessoas Localização: Ouro Preto – MG | 100.000,00 | Rouanet |
| FTC 2017 | Parnaxx Ltda. | Realizar a 26ª Edição do Festival de Teatro de Curitiba, consolidada como a grande vitrine de artistas e companhias de teatro do Brasil e do exterior, com aproximadamente 400 espetáculos. Beneficiadas: 200.000 pessoas Localização: Curitiba – PR | 1.650.000,00 | Rouanet |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|--|---|---|--------------------|---------|
| Investimentos realizados pela área de Marketing | | | | |
| GMIX | Parnaxx Ltda. | Realizar evento cultural com vistas à programação de música instrumental, artes cênicas e gastronomia. Beneficiadas: 18.000 pessoas Localização: Florianópolis – SC, Curitiba – PR e Foz do Iguaçu – PR | 855.000,00 | Rouanet |
| Les Miserables | T4F Entretenimento S.A. | Montagem do famoso musical “Les Miserables”. Adaptação baseada no romance de Victor Hugo, que versa sobre amor, esperança e solidariedade. Beneficiadas: 345.000 pessoas Localização: São Paulo – SP | 3.850.000,00 | Rouanet |
| Mimo 2017 | Lu Araújo Produções Artísticas Ltda. | Realizar festival dedicado à música instrumental, com a reunião de artistas do segmento, em cidades que preservam valores e bens históricos. O festival abriga também uma mostra de filmes dedicados a cinematográfica musical, etapa educativa, palestras e chuva de poesia. Beneficiadas: 148.000 pessoas Localização: Rio de Janeiro – RJ, Paraty – RJ e Olinda – PE | 3.000.000,00 | Rouanet |
| Natal Iluminado 2017 | Guaimbé Bureau de Cultura Ltda. | Realizar festival gratuito com apresentação de música instrumental, exposição de artes visuais e apresentação de artes cênicas com temática de Natal. Beneficiadas: 17.000 pessoas Localização: São Paulo – SP | 150.000,00 | Rouanet |
| Circulação Natal Mágico | Campo Produção, Eventos e Promoções Ltda. | Realizar segunda edição do projeto Circulação Natal Mágico, que prevê a montagem de um espetáculo de Natal destinado a família. Beneficiadas: 18.237 pessoas Localização: Rio de Janeiro – RJ, São Paulo – SP e Porto Alegre – RS | 2.000.000,00 | Rouanet |

| Nome do projeto | Instituição/proponente | Objetivo, número de beneficiados e localização | Investimento (R\$) | Lei |
|---|--|---|---------------------------------------|---------|
| Investimentos realizados pela área de Marketing | | | | |
| Risadaria | Risadaria Eventos Culturais e Produções Artísticas Ltda. | Realizar Festival e Exposição de Artes de Humor, que reúne comediantes de todo o Brasil, composta por <i>supershows</i> , painel de debate, atração musical e programação infantil. Beneficiadas: 1.651.098 pessoas Localização: São Paulo – SP | 600.000,00 | Rouanet |
| Roque Santeiro | Branca e Branca Produções Artísticas Ltda. | Realizar musical baseado na obra de Dias Gomes, "Roque Santeiro", em homenagem aos 50 anos da criação da obra original, escrita em 1963 e adaptada para a televisão, no formato de novela, na Rede Globo. Beneficiadas: 37.204 pessoas Localização: São Paulo – SP, Campinas – SP, Curitiba – PR e Belo Horizonte – MG | 350.000,00 | Rouanet |
| Exposição Steve Jobs | Fullbrand Brasil Produções Artísticas Ltda. | Produzir exposição sobre a carreira do visionário Steve Jobs, empreendedor dos mais influentes da história contemporânea que deu origem a empresas como Apple, Pixar, Next, entre outras. Beneficiadas: 50.000 pessoas Localização: Rio de Janeiro – RJ e São Paulo – SP | 500.000,00 | Rouanet |
| Tempero no Forte | 2D Comunicação, Projetos Culturais e Eventos Ltda. ME | Realizar evento gastronômico com apresentações de música instrumental, exposição de artes visuais e feira de artesanato local, que possibilita o movimento de toda a cadeia produtiva por meio de manifestações culturais e artísticas. Beneficiadas: 20.000 pessoas Localização: Salvador – BA | 530.000,00 | Rouanet |
| | | | Total: 48.436.808,73 | |

Sumário de conteúdo da GRI

GRI 102-55



O sumário de conteúdo da GRI indica a localização por página de todos os indicadores referenciados ao longo deste relatório. Também apresenta uma relação desses indicadores e dos aspectos GRI com os princípios do Pacto Global e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecida com base em estudos padrões de mercado*. O objetivo é demonstrar a contribuição da Cielo para esses compromissos.

* Making the Connection: Using the GRI G4 Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles; e SDG-Compass-Linking-the-SDGs-and-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 violação aos 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 socioambiental



Incentivar
o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis



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

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Erradicação da pobreza

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



Fome zero e agricultura sustentável

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



Saúde e bem-estar

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



Educação de qualidade

Garantir educação inclusiva, equitativa e de qualidade



Igualdade de gênero

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



Água potável e saneamento

Garantir disponibilidade e manejo sustentável da água



Energia limpa e acessível

Garantir acesso à energia barata, confiável, sustentável



Trabalho decente e crescimento econômico

Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável



Indústria, inovação e infraestrutura

Construir infraestrutura resiliente, promover a industrialização inclusiva



Redução das desigualdades

Reduzir a desigualdade entre os países e dentro deles



Cidades e comunidades sustentáveis

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



Consumo e produção responsáveis

Assegurar padrões de consumo e produção sustentável



Ação contra a mudança global do clima

Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima



Vida na água

Conservar e promover o uso sustentável dos oceanos



Vida terrestre

Proteger, recuperar e promover o uso sustentável das florestas



Paz, justiça e instituições eficazes

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável



Parcerias e meios de implementação

Fortalecer os mecanismos de implementação e revitalizar a parceria global

| Conteúdos gerais | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|------------------------|-------|-----------------|------------|------|----------|------|-----------|-------|-----------|-------|--------------|--|--|--|
| GRI 101: Fundação 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perfil da organização | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 102: Divulgação geral 2016 | 102-1: Nome da organização | 6 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços | 6 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 102-3: Localização da sede da organização | 6 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 102-4: Localização das operações | 6 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização | 6 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 102-6: Mercados em que a organização atua | 6 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 102-7: Porte da organização | 6 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores | 26 74 | | 8 | 6 | | | | | | | | | | | | |
| | 102-9: Cadeia de fornecedores da organização | 47 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores | 10 48 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 102-11: Abordagem ou princípio da precaução | 13 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente | 7 A Cielo subscreve, endossa e contribui com iniciativas e associações focadas no desenvolvimento social, na proteção ambiental e do seu setor de atuação. Em 2017, o valor investido com essas participações totalizou R\$ 1.005.818,16. | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 102-13: Participação em associações | 7 A Cielo subscreve, endossa e contribui com iniciativas e associações focadas no desenvolvimento social, na proteção ambiental e do seu setor de atuação. Em 2017, o valor investido com essas participações totalizou R\$ 1.005.818,16. | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <table><tr><th>Nome</th><th>Reais</th></tr><tr><td>ABECS</td><td>952.364,29</td></tr><tr><td>IBGC</td><td>6.229,87</td></tr><tr><td>GIFE</td><td>28.224,00</td></tr><tr><td>GVces</td><td>19.000,00</td></tr><tr><td>Total</td><td>1.005.818,16</td></tr></table> | Nome | Reais | ABECS | 952.364,29 | IBGC | 6.229,87 | GIFE | 28.224,00 | GVces | 19.000,00 | Total | 1.005.818,16 | | | |
| Nome | Reais | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ABECS | 952.364,29 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| IBGC | 6.229,87 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GIFE | 28.224,00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GVces | 19.000,00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 1.005.818,16 | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Conteúdos gerais | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
|---|---|------------------|---------------------|-----|--------------|
| Estratégia | | | | | |
| GRI 102: Divulgação geral 2016 | 102-14: Declaração do presidente | 4 | | | |
| | 102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades | 12 | | | |
| Ética e integridade | | | | | |
| GRI 102: Divulgação geral 2016 | 102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento | 6 11 14 48 | | 16 | 10 |
| Governança | | | | | |
| GRI 102: Divulgação geral 2016 | 102-18: Estrutura de governança | 11 | | | |
| | 102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais | 12 | | 16 | |
| | 102-31: Revisão de temas econômicos, ambientais e sociais | 12 13 | | | |
| Engajamento de partes interessadas | | | | | |
| GRI 102: Divulgação geral 2016 | 102-40: Lista de grupos de stakeholders | 3 | | | |
| | 102-41: Acordos de negociação coletiva | 32 | | 8 | 3 |
| | 102-42: Identificação e seleção de <i>stakeholders</i> | 3 | | | |
| | 102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> | 8 32 48 64 | | | |
| | 102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas | 32 64 | | | |

| Conteúdos gerais | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
|--------------------------------|--|--|---------------------|-----|--------------|
| Práticas do relato | | | | | |
| GRI 102: Divulgação geral 2016 | 102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas | 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 de Servinet, Cielo USA (e sua subsidiária Merchant e-Solutions), Braspag, Multidisplay (e sua subsidiária M4 Produtos), Cateno, Aliança, FIDC-NP, FIDC Plus e FIC Pegasus, os resultados foram consolidados integralmente, ou seja, a controladora passou a reconhecer a totalidade de seus ativos, passivos, receitas e despesas, o que tornou necessário o reconhecimento da participação dos acionistas não controladores. Já no caso da Paggo, Orizon e da Stelo, os resultados estão apropriados na rubrica de equivalência patrimonial. Não existem entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou em documentos equivalentes da Companhia que não foram cobertas pelo relatório. | | | |
| | 102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais | 3 | | | |
| | 102-47: Lista dos temas materiais | 3 69 | | | |
| | 102-48: Reformulações de informações | 74 No ano, houve aumento de capital social – de R\$ 3.500.000.000,00 para 2.264.012.551 ações e de R\$ 4.700.000.000,00 para 2.716.815.061 ações. | | | |
| | 102-49: Alterações no relatório | Houve inclusões nos temas materiais após a revisão da materialidade (pilar Mercado: prevenção e controle de fraudes; pilar Economia: perenidade do negócio). | | | |
| | 102-50: Período do relatório | 3 | | | |
| | 102-51: Data do relatório anterior mais recente | O último relatório de sustentabilidade da Cielo, referente ao período de 2016, foi publicado em 28 de abril de 2017. | | | |

| Conteúdos gerais | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
|------------------------------------|--|---|---------------------|-----|--------------|
| Práticas do relato | | | | | |
| GRI 102: Divulgação geral 2016 | 102-52: Ciclo de relato do relatório | 3 | | | |
| | 102-53: Contato para perguntas sobre o relatório | 3 | | | |
| | 102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI | 3 | | | |
| | 102-55: Sumário de conteúdo GRI | 93 | | | |
| | 102-56: Asseguração externa | 3 108 | | | |
| Conteúdos específicos | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
| Desempenho econômico | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 43 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 43 | | | |
| GRI 201: Desempenho econômico 2016 | 201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído | 46 | | | |
| | 201-3: Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido na organização e outros planos de aposentadoria | 32 77 | | | |
| | | Em 2017, a Cielo utilizou R\$ 75,2 milhões em benefícios fiscais – R\$ 65,6 milhões referentes a incentivos fiscais da Lei do Bem, Lei Rouanet, Lei Desportiva, Lei para o Fundo dos Direitos da Criança, Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) e pela Extensão das Licenças Maternidade e Paternidade, além de R\$ 9,5 milhões referentes ao crédito recebido pelo Financiamento de Máquinas e Equipamentos (Finame) e pela Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), que conta com juros diferenciados. | | | |
| | 201-4: Assistência financeira recebida do governo | | | | |

| Conteúdos específicos | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
|--|--|--|---------------------|--------------------------|--------------|
| Impactos econômicos diretos | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 68 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 68 | | | |
| GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016 | 203-1: Investimento em infraestrutura e serviços oferecidos | 36 58 | | 2 5 7 9 11 | |
| | 203-2: Impactos econômicos indiretos significante | 8 58 | | 1 2 3 8 10 17 | |
| Anticorrupção | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 14 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 14 | | | |
| GRI 205: Anticorrupção 2016 | 205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção | 17 | | 16 | 10 |
| | 205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção | 16 17 | | 16 | 10 |
| | 205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas | Em 2017 não foi identificado caso de corrupção nas operações da Cielo. | | 16 | 10 |
| Concorrência desleal | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 14 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 14 | | | |

| Conteúdos específicos | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
|---------------------------------------|---|--|---------------------|-----|--------------|
| Concorrência desleal | | | | | |
| GRI 206: Concorrência desleal 2016 | 206-1: Ações legais para práticas de concorrência desleal, antitruste e monopólio | Em 2017, estava em andamento ação movida pela Fecomércio SC contra a Cielo, em que se discute a validade de determinadas cláusulas contratuais firmadas por adesão pelos estabelecimentos comerciais. O Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) foi instado a se manifestar e se posicionou no sentido de que inexistia a infração à ordem econômica, motivo pelo qual não interveio no processo. A ação foi extinta sem julgamento do mérito em março de 2017, por falta de legitimidade da Fecomércio SC e do interesse de agir dos sindicatos que integram a ação. Em dezembro de 2017, a Cielo recebeu comunicação de iniciativa semelhante proposta pela Fecomércio SC, também com pedido para que o Cade avalie seu interesse em intervir no processo. A ação foi proposta contra a Cielo, a Rede e o Banrisul e, ao fim do ano, nenhuma das partes havia apresentado defesa. Também existe uma ação antiga, pelo Sindicato dos Bares e Restaurantes do Estado do Rio de Janeiro, com pleito de nulidade da cláusula que permitia a diferenciação de preços. A ação foi julgada improcedente e também teve parte de seu objeto prejudicado, tendo em vista a mudança recente que autorizou a diferenciação de preços. | | 16 | |
| Energia | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 50 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 50 | | | |
| GRI 302: Energia 2016 | 302-1: Consumo de energia dentro da organização | 51 A conversão de litros em gigajoules foi feita baseada nos fatores de conversão publicados pelo Balanço Energético Nacional. | | 7 | 7 8 |

| Conteúdos específicos | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
|---------------------------------------|---|-----------------|---------------------|------------------------|--------------|
| Água | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 50 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 50 | | | |
| GRI 303: Água 2016 | 303-1: Total de retirada de água por fonte | 51 | | 6 | |
| Emissões | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 50 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 50 | | | |
| GRI 305: Emissões 2016 | 305-1: Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1 | 55 | | 3 12 13 14 15 | 7 8 |
| | 305-2: Emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2 | 55 | | 3 12 13 14 15 | 7 8 |
| | 305-3: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 3 | 55 | | 3 12 13 14 15 | 7 8 |
| Efluentes e Resíduos | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 50 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 50 | | | |
| GRI 306: Efluentes e resíduos 2016 | 306-2: Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição | 52 | | 3 6 12 | 8 |
| | 306-4: Transporte de resíduos perigosos | 52 | | 3 6 | 8 |

| Conteúdos específicos | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
|--|---|---|---------------------|-----|--------------|
| Conformidade Ambiental | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 50 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 50 | | | |
| GRI: 307 Conformidade ambiental 2016 | 307-1: Não conformidades com leis e regulamentações ambientais | 51 A Companhia não recebeu, no exercício, multas significativas ou sanções não monetárias em razão do não cumprimento das leis e/ou regulamentos ambientais. | | 16 | |
| Avaliação ambiental de fornecedores | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 47 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 47 | | | |
| GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016 | 308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais | Em 2017, dois novos fornecedores foram selecionados com base em critérios ambientais. Os parceiros promovem o descarte responsável de terminais de meios de pagamento. A Cielo também deu continuidade no ano aos trabalhos referentes à sua participação no Framework de Compras Sustentáveis, em busca da integração das diretrizes e princípios da norma ISO 20400. Continuou em desenvolvimento o projeto-piloto para elaboração de Matriz de Risco e de Análise de Materialidade da Cadeia de Fornecedores, em parceria com as empresas-membros. | | | |
| | 308-2: Impactos ambientais negativos significativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas | 48 | | | |

| Conteúdos específicos | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
|---|--|------------------------|---------------------|-----------|--------------|
| Emprego | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 27 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 27 | | | |
| GRI 401: Emprego 2016 | 401-1: Novas contratações de colaboradores e turnover | 27 75 76 | | 5 8 | 6 |
| Treinamento e educação | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 27 | | | 1 |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 27 | | | |
| GRI 404: Treinamento e educação 2016 | 404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado | 26 29 75 76 77 | | 4 5 8 | 6 |
| | 404-2: Programas de melhoria do conhecimento dos funcionários e programas para transição de carreira | 29 30 | | 8 | |
| | 404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira | 30 | | 5 | 6 |
| Diversidade e igualdade de oportunidades | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 27 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 27 | | | |

| Conteúdos específicos | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
|--|---|---|---------------------|------------|--------------|
| Diversidade e igualdade de oportunidades | | | | | |
| GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016 | 405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores | 78 O Conselho de Administração (CA) da Cielo é composto por 11 membros: 30% entre 30 e 50 anos e 60% com mais de 50 anos. A Diretoria-Executiva tem sete membros, um com mais de 50 anos, um com menos de 40 anos e os demais entre 40 e 50 anos. Em relação à diversidade de gênero e raça, no CA há a presença de um membro amarelo e um membro pardo; na Diretoria, um membro é mulher. Ainda, os regimentos internos do CA e da Diretoria-Executiva determinam que a nomeação dos seus membros deve observar “as diferentes áreas de conhecimento, o que proporciona oportunidades aos profissionais preparados e eficientes, baseadas na meritocracia, independentemente do gênero, idade, etnia, nacionalidade e formação acadêmica”. A divisão dos membros por cargos, faixa etária e sexo (bem como dos demais funcionários) está disponível em Anexos . | | 5 8 | 6 |
| | 405-2: Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens | 32 77 | | 5 8 10 | 6 |
| Avaliação social em fornecedores | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 47 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 47 | | | |
| GRI 414: Avaliação social em fornecedores 2016 | 414-1: Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais | 48 | | 5 8 16 | 4 5 |
| | 414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas | 48 | | 5 8 16 | 4 5 |

| Conteúdos específicos | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
|---|---|-----------------|---------------------|-----|--------------|
| Políticas públicas | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 14 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 14 | | | |
| GRI 415 Políticas públicas 2016 | 415-1: Contribuições a partidos políticos | 15 | | 16 | 10 |
| Privacidade do cliente | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 66 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 66 | | | |
| GRI 418: Privacidade do cliente 2016 | 418-1: Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes | 66 | | 16 | |
| Conformidades socioeconômicas | | | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 3 69 | | | |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 12 | | | |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 12 | | | |

| Conteúdos específicos | Standard | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
|--|--|---|---------------------|-----|--------------|
| Conformidades socioeconômicas | | | | | |
| GRI 419: Conformidades socioeconômicas 2016 | 419-1: Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas econômicas e sociais | <p>Por força da própria atividade da Cielo e do relacionamento existente com seus clientes, a Companhia recebe processos judiciais e administrativos, em que há alegação de descumprimento de leis e contratos. A Empresa possuía, em 2017, registros de condenações e sanções, monetárias e não monetárias, nenhuma relevante ou significativa, tendo como critério valores que ultrapassem 1% do faturamento. No ano, foram encerrados 6.332 processos cíveis, cujo valor de condenação foi de R\$ 6,7 milhões. Esses casos não estão ligados a subornos e a eventuais descumprimentos à legislação de anticorrupção, tampouco a práticas anticoncorrenciais. Incluem, por exemplo, cobranças indevidas de valor de aluguel de equipamentos, eventuais discordâncias de clientes (estabelecimentos comerciais) em relação a fraudes ou <i>chargebacks</i> em suas transações, entre outros.</p> | | 16 | |

| Conteúdos Setorial | Informação | Página/Resposta | Verificação Externa | ODS | Pacto Global |
|---|---|-----------------|---------------------|------------|--------------|
| Suplemento setorial – financeiro | | | | | |
| DMA: Portfólio de produtos | Antigo FS1: Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios | 58 | | 10 | |
| | Antigo FS2: Procedimentos para avaliação e triagem de riscos socioambientais nas linhas de negócios | 131 | | 10 | |
| | Antigo FS3: Processos de monitoramento de clientes na implementação e no cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos | 66 | | | |
| Comunidades locais | FS13 - Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo | 63 | | 1 8 10 | 7 8 |
| | FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecida | 68 | | 1 8 10 | 7 8 |
| DMA: Rotulagem de produtos e serviços | Antigo FS16: Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário | 68 | | 1 8 10 | |

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

GRI 102-56

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 2017 da Cielo, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2017.

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 2017 de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2017, 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 2017, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguuração 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 2017, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguuração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguuração 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 2017, 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 2017 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 2017, 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 2017 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 2017 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards);
- (d) avaliação dos indicadores não financeiros amostrados:
 - o 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;
 - o 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 2017;
 - o análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
 - o visitas às unidades e escritórios 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.

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

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2017.

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 2017 da Cielo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)* e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 29 de março de 2018

KPMG Assessores Ltda.

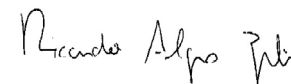
CRC 2SP034262/O-4 F-SP



Eduardo V. Cipullo

Contador CRC 1SP135597/O-6

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.



Ricardo Algis Zibas

Informações corporativas

Cielo S.A.

CNPJ: 01.027.058/0001-91

Código CVM: 02173-3 NIRE: 35.300.144.112

Sede: Alameda Xingu, 512 – 21º ao 31º andar,
Alphaville – Centro Industrial e Empresarial.

CEP: 06455-030 – Barueri (SP) – Brasil

Relações com Investidores

E-mail: ri@cielo.com.br

Site: www.cielo.com.br/ri

Banco custodiante

Banco Bradesco S.A.

Tel.: (11) 3684-9441

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

Créditos

Auditores independentes:

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.

Coordenação geral:

Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

Consultoria GRI, coordenação editorial, design e revisão:

TheMediaGroup

Redação:

KMZ Conteúdo (coordenação: TheMediaGroup)

Fotografia:

Banco de Imagens da Cielo

Data de publicação:

05/04/2018

Mariana Rodrigues de Camargo
Proprietária da Clamarroca Plus

→
[ACESSE O DEPOIMENTO](#)

