



cielo

Relatório Anual Integrado

2023

CADERNO COMPLEMENTAR

Sumário

Capítulo 1			
Sobre o Relatório		3	
Capítulo 2			
Ambiental		4	
Sistema de Gestão Ambiental		5	
Capítulo 3			
Social		9	
Atração e Engajamento		10	
Avaliação de desempenho		11	
Desenvolvimento		12	
Benefícios e Remuneração		13	
Saúde e Segurança		15	
Direitos Humanos		16	
Gestão de fornecedores		17	
Capítulo 4			
Governança			19
Governança corporativa			20
Integridade e Ética			24
Combate à corrupção			25
Prevenção à fraude			28
Privacidade e proteção de dados			29
Participação em associações			31
Capítulo 5			
Ferramentas de leitura			32
Painel de indicadores			33
Índice de conteúdo GRI			56
Índice de conteúdo SASB			63
Relatório de asseguração			65
Créditos			67

Sobre o Relatório

Boas-vindas ao Caderno Complementar do Relatório Anual Integrado da Cielo!

Este documento é um complemento ao nosso [Caderno Principal](#) e faz parte do conjunto de iniciativas que visam dar transparência aos stakeholders acerca das nossas práticas e desempenho.

Os conteúdos aqui apresentados estão organizados em pilares ESG e o leitor pode guiar suas consultas a partir da busca por indicadores de seu interesse, dispostos nas seções, no Painel de Indicadores ou nos índices GRI e SASB.

Boa leitura!



cielo

Ambiental

Sistema de Gestão Ambiental 5

Sistema de Gestão Ambiental

GRI 3-3

Para assegurar que nossas atividades estejam em linha com os padrões ambientais reconhecidos como balizadores das ações corporativas, possuímos um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) certificado pela norma ISSO 14.001:2015, que regulamenta o sistema e estabelece requisitos para a sua implementação e operação.

O Escopo do SGA da Cielo inclui:

- » Atividades Administrativas da Matriz;
- » Gestão das emissões geradas pela Força Comercial (Frota);
- » Gestão da logística do POS (Serviço Terceirizado); e
- » Gestão da destinação final do POS (Serviço Terceirizado).

Contamos com procedimentos internos para identificar os aspectos e avaliar a significância dos impactos ambientais de nossas operações e atividades, prevenindo a ocorrência e evitando sua repetição.

O acompanhamento dos impactos, assim como a atualização dos dados, é feito periodicamente, sempre que houver mudanças significativas que possam afetar a conformidade do Sistema de Gestão. O resultado desse monitoramento é apresentado em reuniões de análise crítica.

Resíduos

GRI 306-3 | 306-5

Cientes do impacto crescente que os resíduos eletrônicos possuem no meio ambiente, estamos comprometidos com a logística reversa e a reciclagem dos equipamentos utilizados em nossas maquininhas, baterias e itens periféricos (cabos, carregadores e fontes).

Contamos com uma operação logística responsável pelo recebimento e direcionamento adequado dos equipamentos que são devolvidos para a Cielo. Assim, os terminais que ainda estão aptos para o uso passam por um processo de restauração e manutenção. Já aqueles que não estão aptos, são descaracterizados e seus resíduos são reintroduzidos como matéria-prima em outros setores da economia.

Resíduos não perigosos, por tipo e destinação, em toneladas

	2021	2022	2023
Reciclagem			
Resíduos Tecnológicos - Máquinas	78,3	60,6	221,3
Suprimentos e itens periféricos	133,7	75,1	163,2
Materiais de marketing	37,4	25,5	32,5
Subtotal	249,4	161,1	417,0
Aterro sanitário			
Resíduos recicláveis (Matriz)	5,3	3,24	13,9
Resíduos orgânicos (Matriz)	5,1	4,75	14,5
Subtotal	10,4	7,99	28,4
TOTAL	259,8	169,09	445,4

Fim de vida de produtos vendidos, em toneladas

	2022	2023
Bobinas descartadas por estabelecimentos comerciais e/ou usuários finais	1.376,0	1.074,3
Papelão descartado por estabelecimentos comerciais	708,6	793,8
TOTAL	2.084,6	1.868,1

Energia

GRI 3-3 | 302-1 | SASB TCSI-130A.1

Na Cielo, a gestão energética é um fator estratégico para a continuidade dos nossos negócios, por isso direcionamos esforços para garantir a eficiência energética e o uso de fontes renováveis e de baixo impacto.

Adquirimos certificados de energia renovável (REC), que nos asseguram que toda a energia elétrica consumida é limpa e livre de emissões de carbono.

Também avaliamos a eficiência energética dos data centers (PUE) que prestam serviço a Cielo. A nossa métrica é a proporção entre a energia total usada no data center (eletricidade, refrigeração, luz etc.) e a energia usada pelos dispositivos de TI (servidores).

Consumo de energia dentro da Cielo*

	2021	2022	2023
Energia elétrica consumida (MWh)	2.779,0	2.721,5	2.021,8
Combustíveis de fontes renováveis (GJ)	20.964,4	22.727,7	54.045,7
Combustíveis de fontes não renováveis (GJ)	88.480,5	127.894,9	157.975,0

* Os dados de consumo de energia são referentes aos escopos 1 e 2 do inventário GEE e incluem informações da Cielo (Aliança, Servinet e Stelo) e da Cateno.

Eficiência no uso de energia em *data centers*

	2021	2022	2023
Índice de eficiência no uso de energia - PUE	1,63	1,58	1,54
Consumo total de energia em data centers (MWh)	62.855	67.753	69.847
Percentual de energia renovável*	84,76%	100%	100%

* Por questões regulatórias, a transmissão de energia elétrica é feita pelo SIN (Sistema Interligado Nacional).

Emissões

GRI 3-3 | 305-1 | 305-2 | 305-3

Realizamos a contabilização das emissões de gases do efeito estufa (GEE) seguindo as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol. Isso nos permite monitorar as emissões, propor ações para redução e realizar a compensação das emissões remanescentes.

Uma terceira parte independente, acreditada pelo Inmetro, assegura o nosso inventário de acordo com os critérios de certificação.

Compensamos as emissões de escopos 1 e 2 por meio da compra de créditos de carbono que apoiam projetos de redução de emissões de GEE, com impactos social e ambiental positivos, rastreáveis e verificados por entidade reconhecida no mercado mundial.

EMISSÕES DIRETAS (ESCOPO 1)

As emissões diretas da Cielo em 2023 totalizaram 9.130,5 tCO₂eq – um aumento de 35% em relação a 2022. Tal elevação está relacionada, majoritariamente, à expansão da equipe Comercial, que resultou no aumento das emissões móveis.

Emissões diretas (Escopo 1)	2021	2022	2023
Combustível móvel	5.130,3	7.393,1	9.130,3
Emissões fugitivas	0,2	0,3	0,2
Combustão estacionária	7,2	12,1	0
TOTAL	5.137,7	7.405,5	9.130,5

EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 2)

As emissões indiretas relacionadas ao consumo de energia totalizaram 77,6 tCO₂eq – uma redução de 33% se comparada ao ano anterior. A diminuição se deve ao fechamento das filiais da Cielo, tornando a Matriz e a Filial Leopoldo os únicos escritórios com consumo de energia na companhia.

Emissões indiretas (Escopo 2) (tCO₂e)	2021	2022	2023
Aquisição de energia elétrica	333,5	116,5	77,6
TOTAL	333,5	116,5	77,6

OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 3)

As emissões indiretas relacionadas ao escopo 3 totalizaram 25.049,4 tCO₂eq.

Vale citar que em 2023 uma nova metodologia de cálculo para o deslocamento de funcionários foi criada, que considera a ocupação da Matriz, cruzando com as bases de uso do estacionamento, vale-transporte e fretado. Dessa forma, as emissões de 2023 refletem melhor o modelo híbrido de trabalho da Companhia.

Outro fator importante para a manter as emissões equilibradas apesar da expansão do negócio foi o ganho de eficiência nos chamados relacionados à categoria de Transporte e Distribuição *Upstream*, conquistado por meio de ações proativas de monitoramento, resultando em menos deslocamentos e, conseqüentemente, menos emissões.

Emissões indiretas (Escopo 3) (tCO ₂ e)	2021	2022	2023
Bens e serviços comprados	158,5	45,6	50,4
Deslocamento de funcionários (casa – trabalho)	177,0	2.291,0	1.300,0
Resíduos gerados nas operações	24,0	18,1	25,7
Transporte e distribuição (downstream)	5,3	47,2	22,3
Transporte e distribuição (upstream)	16.901,9	15.338,5	15.999,5
Tratamento de fim de vida dos produtos vendidos	-	7.782,4	6.309,8
Uso de bens e serviços vendidos	799,5	201,1	157,5
Viagens a negócios	141,0	605,2	1.184,0
TOTAL	18.207,2	25.329,0	25.049,4

Água e efluentes

GRI 303-1 | 303-2 | 303-5 | SASB TCSI-130A.2

Para priorizar e estimular a eficiência hídrica em nossas operações e na gestão dos recursos naturais, adotamos medidas internas e utilizamos projetos que reduzem o consumo de água e aproveitam fontes alternativas para fins não potáveis.

Toda a água potável utilizada na sede da Companhia é oriunda de concessionária de abastecimento. Em 2023, foram consumidos 1.682 m³, um aumento de 26% se comparado ao ano anterior, em decorrência da consolidação do modelo híbrido de trabalho na matriz e do aumento do número de pessoas colaboradoras (saiba mais na página 51 do Caderno Principal).

Consumo de água (m³)

	2021	2022	2023
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento	1.632	1.336	1.682

No prédio da matriz, há uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), que permite o tratamento e reutilização da água em sanitários e limpeza de áreas externas.

cielo
Social

Atração e Engajamento.....	10
Avaliação de desempenho	11
Desenvolvimento.....	12
Benefícios e Remuneração.....	13
Saúde e Segurança	15
Direitos Humanos.....	16
Gestão de fornecedores.....	17

Atração e Engajamento

GRI 3-3 | 401-1

A Cielo entende que o talento encontrado pelo time de Atração e Seleção é um componente-chave na estratégia e no desenvolvimento do negócio. Visando garantir o nosso sucesso em médio e longo prazos, o nosso objetivo é atrair, reter, engajar e desenvolver talentos que sejam orientados para inovação, análise de dados, produtividade e performance.

Acompanhamos os indicadores de Atração e Seleção por meio do funil de candidatos, além de realizarmos pesquisas e levantamentos a fim de compreender a percepção dos colaboradores e orientar futuras estratégias, seja para retenção ou por programas de reconhecimento.

CONTRATAÇÃO

Como resultado das expansões dos times comerciais e de tecnologia, fechamos o último ano com a contratação de 3.240 novas pessoas colaboradoras, a um custo médio de R\$ 3.708,40 por contratação.

Demonstrando nosso esforço em valorizar e promover o time, 14,2% das posições abertas foram preenchidas por recrutamento interno.

Contratações, por gênero

	2021	2022	2023
Percentual de posições preenchidas com recrutamento interno	16,0%	13,8%	14,2%
Custo médio de contratação	R\$ 3.268,0	R\$ 3.467,21	R\$ 3.708,40
Total de contratações	610	2.584	3.240
Homens	1.440	1.518	2.014
Mulheres	830	1.066	1.226

ROTATIVIDADE

No último ano, registramos uma taxa de rotatividade de 35,7%. Tal índice é menor que o registrado em 2022, o que demonstra a atenção da organização em desenvolver e reter os nossos talentos.

	2021	2022	2023
Taxa de rotatividade total	49,5%	38,4%	35,7%
Homens	46,9%	38,7%	36,4%
Mulheres	47,9%	37,8%	34,7%

DESLIGAMENTOS

	2021	2022	2023
Total de desligamentos	1.989	1.740	1.918
Homens	1.214	1.065	1.175
Mulheres	775	675	743

Para mais dados de contratação e rotatividade, consulte o

[Painel de Indicadores](#)

Avaliação de desempenho

GRI 404-3

Anualmente, realizamos o Ciclo de Avaliação de Competências, para monitorar o progresso das pessoas colaboradoras, contribuindo para o desenvolvimento profissional de nossa equipe e a formação de times de alto desempenho.

Como forma de garantir uma multiplicidade de olhares e um exame equilibrado a respeito das características de cada um, desenvolvemos um modelo de avaliação em rede, que envolve todo o time. Nele, cada pessoa colaboradora é avaliada por profissionais que atuam conjuntamente em seu dia a dia na empresa e que, por isso, estão aptos a refletir sobre o seu desempenho.

Colaboradores* que receberam avaliação de desempenho, por gênero e categoria funcional

	2021	2022	2023
Masculino	80,0%	95,3%	96,0%
Feminino	76,7%	94,5%	96,0%
TOTAL	78,7%	95,0%	96,0%

(*) Participam das avaliações de competências os colaboradores da Companhia com pelo menos três meses de casa, exceto aprendizes, terceiros e prestadores de serviços.



Desenvolvimento

GRI 404-1

A Universidade Cielo (saiba mais na [página 52](#) do **Caderno Principal**) tem como objetivo o desenvolvimento e a manutenção de experiências de aprendizagem que estimulem a evolução das nossas pessoas, em linha com as estratégias da Companhia. A nossa universidade corporativa também tem foco no apoio e capacitação de líderes, para que possam gerir equipes de alta performance de forma humanizada.

A seguir, apresentamos algumas das iniciativas implementadas em 2023 com o objetivo de aperfeiçoar os talentos do nosso time.

ENCANTE & CONQUISTE

Elaborado para capacitar os Gerentes de Negócios da Companhia, o treinamento **Encante e Conquiste** teve como foco melhorar o atendimento ao cliente prestado pela equipe comercial de Canais Presenciais.

Durante o treinamento, os participantes exploraram técnicas avançadas de comunicação e negociação, permitindo-lhes estabelecer conexões mais fortes

com os clientes, ao apoiar na escolha das melhores opções de pagamento e soluções da Cielo.

Com 63 turmas realizadas em todo o Brasil e uma participação de 88%, mais de 1.700 pessoas colaboradoras foram treinadas, totalizando 504 horas de treinamento e um NPS de 97.

PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA

Em 2023, realizamos mais uma edição do Programa de Educação Continuada, oferecendo vagas para MBA em *Data Innovation*. Foram selecionadas 40 pessoas colaboradoras de diversas áreas da Companhia, totalizando 384 horas de treinamento e desenvolvimento.

Como parte de nossas iniciativas de diversidade e inclusão, tivemos reserva de vagas para grupos sub-representados: mulheres, pessoas LGBTQ+, pessoas com deficiência e grupos étnicos ou raciais minoritários que receberam subsídio adicional.

O curso se encerra em setembro de 2024 e os alunos participarão de uma banca de avaliação do projeto, que contará com a presença de lideranças da Companhia.

PROGRAMA DE ESTÁGIO

Em 2023, participaram do programa 200 estagiários, que foram contratados seguindo as janelas de admissão. O programa contou com um cronograma mensal de conteúdos de aprendizagem, com mais de 20 horas de treinamento, que incluiu encontros com a Liderança.

Como resultado, os eventos realizados no âmbito do programa obtiveram NPS de 98.

PROGRAMA JOVEM APRENDIZ

O programa jovem aprendiz tem como objetivos a Inclusão social de jovens com baixa renda e em situação de vulnerabilidade no mercado de trabalho e trabalhar o desenvolvimento de novos talentos para oportunidades de estágio, assistente ou analista júnior e promover a diversidade no ambiente empresarial.

Em 2023, o programa contou com 16 aprendizes e mais de 50 horas de treinamento.

Benefícios e Remuneração

GRI 401-2

Diante dos desafios de atrair e reter talentos que impulsionem a Companhia em sua jornada de transformação, mantemos políticas e programas centrados na gestão eficaz de remuneração e benefícios. Essas iniciativas são implementadas para se adaptarem ao contexto dinâmico e altamente competitivo do setor, enquanto reforçam nossa marca empregadora.

PRÁTICAS DE REMUNERAÇÃO

Na Cielo, a estrutura de remuneração é composta por três itens:

- » O **salário-base**, que pode ser complementado por adicionais fixos, conforme estipulado pelo Acordo Coletivo de Trabalho.
- » O **Incentivo de Curto Prazo (ICP)**, implementado pelo Programa de Participação nos Resultados (PPR), que tem como objetivo garantir a colaboração e o alcance dos resultados almejados pela Companhia,

sendo aplicado por meio de múltiplos salariais. Especificamente para as áreas comerciais, a remuneração pode incluir elementos adicionais de curto prazo, como incentivos de vendas, de forma a garantir a atração e retenção da força de vendas, bem como estimular seu desempenho.

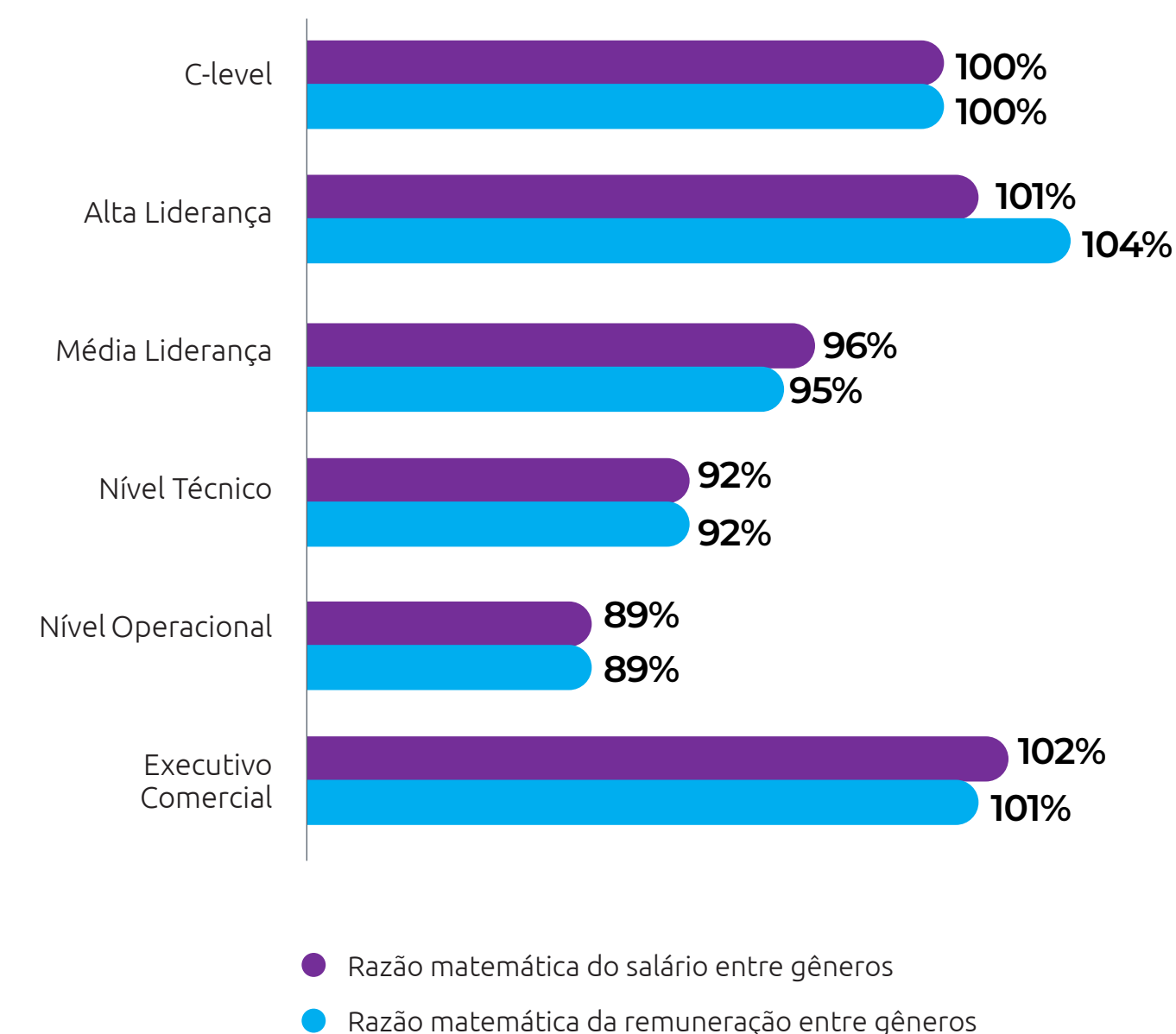
- » O **Incentivo de Longo Prazo (ILP)**, realizado por meio de Programas de Ações Restritas.

EQUIDADE NA REMUNERAÇÃO

GRI 405-2

Na Cielo, adotamos uma abordagem de remuneração equitativa, sem distinção de gênero. Monitoramos a competitividade da nossa remuneração por meio de comparações regulares com o mercado. Para isso, contamos com consultorias especializadas que consideram em suas avaliações empresas que atuam no mesmo setor da Cielo ou similares, bem como aquelas que empregam profissionais com perfis semelhantes.

Razão matemática do salário e remuneração entre gêneros, por categoria funcional*



* Alta liderança (Superintendentes e Gerentes Executivos); Média Liderança (Gerentes e Coordenadores); Nível Técnico (Especialistas e consultores); Nível Operacional (Assistentes e Analistas); Comercial (Gerente de Negócios e Executivos Comerciais).

Benefícios

GRI 401-2

A seguir, apresentamos a relação completa de benefícios oferecidos ao nosso time³. Todos os benefícios são oferecidos para colaboradores temporários.

- » Auxílio-creche e babá;
- » *Check-up* Médico;
- » Empréstimo consignado;
- » Estacionamento;
- » Transporte fretado;
- » Vale-transporte;
- » Vale-alimentação;
- » Vale-refeição;
- » Plano de saúde Bradesco Saúde: gestão de beneficiários, internação, patologias crônicas e ortopedia;
- » Plano odontológico;
- » Seguro-saúde;
- » Seguro de vida;
- » Previdência privada;

- » Licença-paternidade de 20 dias, com direito a auxílio;
- » Licença-maternidade de 120 ou 180 dias;
- » Sala de apoio à amamentação;
- » Gympass;
- » Sesc;
- » Clínico Geral *in company*;
- » Nutricionista *in company*;
- » Psicologia *in company*;
- » Coleta de exames laboratoriais *in company*;
- » Cafeteria *in company*;
- » Vacinação contra a gripe;
- » Presente de Natal e Natal *in company*;
- » Salão de Beleza *in company*.

Além desses benefícios, também disponibilizamos programas e campanhas que fazem parte das ações do Programa De Bem com a Vida, dedicado à promoção da saúde, ao bem-estar e à qualidade de vida dos colaboradores e seus familiares. Entre eles:

- » Programa para Gestantes e Parentalidade Consciente: prioridade de atendimentos nos serviços clínicos, rodas de conversas periódicas, monitoramentos das pessoas gestantes, trilha de parentalidade consciente;
- » Programa de Saúde Emocional;
- » *Mindfulness*; e
- » Campanhas de Saúde: Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul.

³ A matriz e suas filiais foram consideradas unidades operacionais importantes.

Saúde e Segurança

GRI 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-7 | 403-8

GESTÃO

A Cielo possui um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional, estabelecido com base na legislação aplicável e em boas práticas de gestão, que abrange todas as operações da Companhia e todas as pessoas que nela trabalham, incluindo terceiros.

O objetivo desse sistema é zelar pela saúde e pela segurança de todo o time, assegurando que todos possam realizar suas funções em um ambiente seguro.

ANÁLISE E PREVENÇÃO DE RISCOS

Para garantir a saúde e a segurança do nosso time, fizemos uma verificação das possíveis doenças ocupacionais que podem afetar nosso time, como lesões por esforço repetitivo, estresse, perda auditiva, entre outras. Também identificamos os riscos que existem no ambiente de trabalho, como exposição ao calor, ruído elevado, iluminação inadequada, postura incorreta, entre outros.

Esses riscos são levantados através do **Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)**, que é um conjunto de medidas preventivas e corretivas para evitar acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, e pela **Análise Ergonômica**, que é um estudo das condições de trabalho e da adaptação das pessoas ao seu ambiente.

Após identificar os riscos, realizamos sua mitigação seguindo o **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)**, um plano de ações médicas e de saúde para monitorar e proteger os trabalhadores dos riscos ocupacionais.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Caso algum colaborador queira denunciar um risco ou situação de perigo no ambiente de trabalho, a queixa pode ser feita por meio dos canais de comunicação existentes: segurancadotrabalho@cielo.com.br / cici@cielo.com.br / ambulatoriomedico@cielo.com.br.

Todos os incidentes devem ser comunicados através de um portal interno. Na impossibilidade de efetuar o registro do incidente via portal, isso poderá ser realizado pelo Telefone de Emergência (11) 2184-7777 ou pelo endereço de *e-mail* da segurança do trabalho (segurancadotrabalho@cielo.com.br)

Após o recebimento da comunicação, realizamos a investigação do incidente para determinar a causa-raiz e solicitar a correção para que não haja recorrência. As diligências incluem o preenchimento de formulário com informações da pessoa colaboradora acidentada e detalhes do acontecimento que resultou no acidente.



SAÚDE NO TRABALHO

Como forma de facilitar o acesso aos serviços de saúde, contamos com um ambulatório médico dentro das instalações da Cielo, por meio do qual também possibilitamos outros atendimentos clínicos de forma híbrida (*online* e presencial), como atendimentos psicológico, nutricional e clínico-assistencial⁴.

Na **página 61 do Caderno Principal**, conheça mais ações e iniciativas de promoção à saúde do time Cielo.

TREINAMENTO E ENGAJAMENTO

Todas as funções recebem as orientações gerais de saúde e segurança do trabalho no *onboarding* e em campanhas de segurança feitas durante o ano. Além disso, contamos com treinamentos específicos para a Brigada de Incêndio, nos quais são transmitidos os procedimentos para atendimento a emergências relacionadas a incêndio no prédio da Cielo.

Anualmente, realizamos a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT), cuja função é garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável por meio de atividades lúdicas de conscientização, que incluem simulações, jogos e distribuição de brindes.

⁴ Todas as informações relacionadas à saúde dos trabalhadores são tratadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Código de Conduta Ética da Cielo.

Direitos Humanos

GRI 2-23 | 408-1

Nosso compromisso com os Direitos Humanos está formalizado em nosso Código de Conduta Ética e é ratificado por meio da Política de Sustentabilidade. Esses documentos garantem que a Companhia está em conformidade com os Direitos Humanos em todas as suas atividades, operações, cadeia de fornecedores e relações com partes interessadas.

TOLERÂNCIA ZERO À DISCRIMINAÇÃO

A Cielo se opõe a qualquer forma de discriminação, intimidação ou assédio com base em gênero ou identidade de gênero, deficiência, origem, religião, raça, etnia, orientação sexual, estado civil, idade, condição de saúde, condição social ou outras características, em quaisquer âmbitos econômico, político ou organizacional. Além disso, a Cielo valoriza o direito à vida, à liberdade de expressão e à segurança, não tolerando agressões físicas ou verbais.

RESPEITO AOS DIREITOS FUNDAMENTAIS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

A Cielo não aceita nenhuma forma de negligência, discriminação, crueldade, violência, tráfico, exploração sexual e pornografia envolvendo crianças e adolescentes em suas atividades, no uso de seus produtos e serviços e em sua cadeia de fornecedores.

A Companhia repudia o trabalho infantil e não apoia nenhuma situação que envolva o trabalho irregular de adolescentes menores de 16 anos, exceto quando na condição de jovens aprendizes, a partir dos 14 anos.

TRABALHO ANÁLOGO AO ESCRAVO

A Cielo é contra o trabalho análogo ao escravo, o tráfico de pessoas e situações que possam envolver coerção, medidas disciplinares degradantes ou violações de direito fundamental. A Companhia não compactua com tais práticas na utilização de seus produtos e serviços e em sua cadeia de valor.

Gestão de fornecedores

GRI 3-3

A gestão de nossa cadeia de fornecimento tem como objetivo assegurar a competitividade, a qualidade, a velocidade e a sustentabilidade em nossos relacionamentos e parcerias.

Como forma de garantir a evolução da performance e a continuidade dos negócios, mitigando ao mesmo tempo os riscos na cadeia de suprimentos, realizamos a gestão de fornecedores em três estágios:

Vendor Onboarding

GRI 308-1 | 408-1 | 409-1 | 414-1

Durante o processo de *onboarding*, conduzimos uma avaliação abrangente que engloba os aspectos administrativos, financeiros, fiscais e de sustentabilidade dos fornecedores.

Nessa fase, procedemos à revisão minuciosa da documentação fornecida pelos parceiros, assegurando também a adesão às nossas políticas corporativas principais, como o Código de Conduta Ética, Política de Sustentabilidade e Política de Diversidade e Inclusão.

Após essas avaliações, os fornecedores são categorizados em diferentes níveis (*tiers*), de acordo com seu impacto no cliente e na continuidade dos negócios da Companhia.

Nessa etapa, visando avaliar e monitorar as práticas em toda nossa cadeia de fornecimento, enviamos questionários a 100% dos nossos fornecedores, abordando aspectos ambientais, sociais e de governança como parte do processo de homologação.

Ao longo do ano, mais de mil fornecedores passaram por esse processo.

Vendor Performance

O Programa Vendor Performance tem o objetivo de otimizar o desempenho dos fornecedores da base da Cielo e, quando necessário, substituir aqueles que não alcançam os padrões esperados.

Por meio de avaliações trimestrais, a Companhia monitora os principais fornecedores em termos financeiros, define planos de melhorias para aqueles com possibilidade de evolução e, se necessário, descontinua o relacionamento com aqueles com desempenho abaixo do esperado.

Essas avaliações trimestrais abrangem critérios como Qualidade, Velocidade, Competitividade e Inovação, incorporando indicadores operacionais para uma análise abrangente.

A gestão dos fornecedores é realizada de forma proativa, oferecendo *feedback* estruturado e desenvolvendo planos de ação personalizados com base no desempenho de cada fornecedor. Além disso, cláusulas de desempenho são incluídas nos contratos, assegurando o direito de rescisão sem penalidades caso o desempenho não atenda aos critérios estabelecidos por dois trimestres consecutivos ou três alternados, em um período de 12 meses.



Vendor Risk

GRI 308-2 | 408-1 | 409-1 | 414-2

Desde sua implementação, em 2019, o Programa Vendor Risk tem sido um instrumento importante para aprofundar nosso entendimento sobre os fornecedores críticos com os quais nos relacionamos.

A avaliação realizada pondera a visão de continuidade, robustez em riscos, saúde financeira e ESG, sendo conduzida de forma holística, envolvendo várias áreas internas da organização. Isso garante uma visão completa e integrada dos fornecedores e de seus impactos em nossas operações e em nossos clientes.

No último ano cerca de 50 fornecedores críticos foram avaliados no Programa. Destes, 20% foram assistidos pelo time de Sustentabilidade da Companhia com auditorias, que resultaram em acordos de melhoria. A seleção desses fornecedores considerou o potencial de geração de impacto socioambiental, o que inclui fornecedores de descarte de materiais plásticos e eletrônicos utilizados na fabricação das maquininhas, fornecedores de descarte de bobina e fornecedores que nos apoiam com a logística.

cielo

Governança

Governança corporativa	20
Integridade e Ética	24
Combate à corrupção	25
Prevenção à fraude	28
Privacidade e proteção de dados.....	29
Participação em associações	31

Governança corporativa

GRI 2-9 | 3-3

Com o intuito de ampliar a qualidade e a eficiência de atuação dos órgãos de governança da Cielo, o seu sistema de governança corporativa é composto por seis **Comitês de Assessoramento** e nove **Fóruns de Assessoramento**, que auxiliam de forma consultiva e técnica o **Conselho de Administração** e a **Diretoria Executiva**, conforme indicado no organograma na **página 75 do Caderno Principal**.

Também contamos com um **Conselho Fiscal**, instalado por meio de deliberação da Assembleia Geral ou por pedido dos acionistas, nas hipóteses previstas em lei, com funcionamento não permanente e atribuições e poderes conferidos por lei. Quando instalado, o Conselho Fiscal é composto por três a cinco membros titulares e suplentes de igual número, eleitos pela Assembleia Geral.

Assim, atualmente, contamos com seis Comitês e nove Fóruns, que prestam assessoramento ao Conselho de Administração e à Diretoria Executiva, contribuindo para a tomada de decisões e a gestão dos riscos e das oportunidades.

Com o objetivo de manter e aperfeiçoar a estrutura e as boas práticas de governança corporativa, possuímos ainda uma Área de Governança Corporativa, com uma Superintendente Executiva, com reporte funcional ao Conselho de Administração, dedicada a auxiliar os órgãos de administração, os comitês e fóruns de assessoramento da Companhia e de suas controladas.

Completando a configuração do nosso sistema de governança, contamos com a atuação de uma Auditoria Independente, como forma de assegurar as práticas, a lisura dos procedimentos e dos processos internos.

Saiba mais sobre a nossa estrutura e práticas de governança corporativa pelo [link](#).

CONFLITO DE INTERESSE

GRI 2-15

A Cielo conta com uma **Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses**, que tem como objetivo

consolidar os procedimentos a serem observados nos negócios da Companhia envolvendo partes relacionadas, bem como nas situações que envolvam potencial conflito de interesse.

A Política determina que, quando houver situação que suscite conflito de interesse, este deverá ser invocado pela pessoa-chave que dele tiver conhecimento, tão logo o conflito se verifique ou dele tenham ciência. Tais situações deverão ser direcionadas para o Comitê de Governança Corporativa da Companhia para que este avalie a necessidade de recomendação do tema para deliberação do Conselho de Administração.

Vale ressaltar que a Política confere transparência aos acionistas e ao mercado em geral, bem como garante o seu alinhamento aos interesses da Companhia, sempre seguindo as melhores práticas de governança corporativa.

Consulte na íntegra a nossa **Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses**.

Alta Administração

ELEIÇÃO DE MEMBROS

GRI 2-10

A Cielo conta com uma **Política de Indicação e Remuneração de membros dos Órgãos de Governança Corporativa**, que estabelece as diretrizes, os critérios e o processo de indicação e seleção de membros para atuação no Conselho de Administração, na Diretoria-Executiva, no Comitê de Auditoria e nos demais órgãos de governança da Companhia.

O documento estabelece que a indicação de membros para compor o Conselho de Administração poderá ser realizada pelos Administradores ou por quaisquer acionistas da Companhia.

Essa Política visa garantir que os órgãos de governança sejam compostos por profissionais qualificados, alinhados aos interesses estratégicos da Companhia e às melhores práticas de governança corporativa, observando os aspectos legais e regulamentares aplicáveis.

Acesse a **Política de Indicação e Remuneração de membros dos Órgãos de Governança Corporativa**.

COMPETÊNCIAS

GRI 2-17

O Conselho de Administração da Companhia é composto por profissionais com experiências, habilidades e conhecimentos diversificados e complementares, que são avaliados periodicamente por meio de uma Matriz de Competências. Essa ferramenta permite identificar as aptidões de cada pessoa para temas específicos, bem como as lacunas e as oportunidades de desenvolvimento.

A Matriz de Competência também subsidia o planejamento de sucessão dos membros do Conselho, que é revisado anualmente, visando garantir a continuidade e a eficácia da gestão estratégica da Cielo.

Para mais informações sobre os membros, acesse o [link](#).

Além disso, a **Política Indicação e Remuneração de membros dos Órgãos de Governança Corporativa** da Companhia estabelece que o processo de indicação de membros ao Conselho de Administração deve ser baseado em uma análise prévia das habilidades dos membros que compõem o Conselho de Administração,

visando verificar a eficiência do colegiado e a complementariedade de funções, bem como apontar eventuais gaps em sua composição, assegurando a sua composição adequada.

Por fim, o documento prevê que as indicações devem considerar profissionais com características e perfis diferentes, visando à complementariedade de competências, tais como aspectos sociais e ambientais, e a diversidade, como critérios de gênero, faixa etária, etnia, dentre outros, permitindo o debate efetivo de ideias e a tomada de decisões técnicas, isentas e fundamentadas.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

GRI 2-17 | 2-18

A Companhia realiza, anualmente, avaliações de desempenho do Conselho de Administração e de seus Comitês de Assessoramento, como órgãos colegiados, e do Presidente do Conselho, dos Conselheiros, dos membros dos Comitês, individualmente considerados, por meio de um questionário de autoavaliação, assim como da Área de *Governança e do Governance Officer*, seguindo as boas práticas de governança e buscando o aperfeiçoamento contínuo dos órgãos.

Desde 2021, a avaliação de desempenho é liderada por uma consultoria externa independente, com os direcionamentos do Coordenador do Comitê de Governança Corporativa e do *Governance Officer*.

A cada quatro anos, realizamos a avaliação ampla, na qual avaliamos de forma individual o Presidente do Conselho, os Conselheiros e os membros dos Comitês, por meio de um questionário de autoavaliação.

Anualmente, realizamos o processo de avaliação intermediária para acompanhamento da evolução dos pontos de deficiências e, eventualmente, identificação de novos pontos e oportunidades de aprimoramento. Nesse processo, realizamos avaliações de desempenho do Conselho e de seus Comitês de Assessoramento como órgãos colegiados.

Após a conclusão do processo de avaliação, seja a ampla ou a intermediária, a consultoria externa consolida os resultados das avaliações e elabora recomendações finais, com feedback individual para cada órgão, além da indicação de necessidades de ajustes ou aprimoramentos.

Com base no relatório final da avaliação do Conselho de Administração, o Comitê de Governança Corporativa discute os resultados e as oportunidades de aprimoramento identificadas para o desenvolvimento de planos de ação. Posteriormente, as recomendações do Comitê de Governança Corporativa são submetidas ao Conselho, responsável por aprová-las e priorizar sua implementação.

Os resultados das avaliações dos Comitês e suas recomendações são submetidos a cada órgão para discussão, aprovação e priorização para implementação. Os principais resultados das avaliações são comunicados ao Conselho e, eventualmente, as recomendações que dependam da sua aprovação são submetidas a ela.

Para mais detalhes e resultados da avaliação, acesse a **seção de Governança Corporativa** do site de Relacionamento com Investidores da Companhia.

REMUNERAÇÃO

GRI 2-19 | 2-20

A **Política de Indicação e Remuneração de membros dos Órgãos de Governança Corporativa** estabelece, dentre outras premissas, as diretrizes a serem observadas e aplicadas para fixação da remuneração e respectivos benefícios aos membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal e Comitês de Assessoramento.

A remuneração da Diretoria Executiva é composta por:

- » **Remuneração fixa mensal**, definida pelo Conselho de Administração, cujo valor é definido, entre outros fatores, pelas qualificações individuais e o nível de complexidade da posição;
- » **Remuneração Variável de Curto Prazo**, a qual recompensa o alcance e a superação de metas individuais e da Companhia;
- » **Bônus de longo prazo e Incentivo de longo prazo** materializados pelo Programa de Ações Restritas, ambos concedidos mediante desempenho individual; e

» **Incentivo à retenção**, materializado pelo Programa Sócio Cielo, em que parte ou a totalidade da remuneração variável de curto prazo é vinculada à aquisição de ações restritas da Cielo, com a contrapartida correspondente pela Companhia.

Já a remuneração dos membros do Conselho de Administração é composta por:

- » **Remuneração fixa mensal**, não atrelada à sua participação nas reuniões realizadas pelo referido órgão, com o objetivo de remunerá-los pelos serviços prestados de forma compatível com as suas atribuições;
- » A remuneração de cada conselheiro pode ser distinta em decorrência de responsabilidades adicionais assumidas, como a participação em Comitês de Assessoramento;
- » Os membros do Conselho de Administração não fazem jus a qualquer remuneração variável, mas são reembolsados de todas as despesas de locomoção, de estadia, bem como outras eventualmente incorridas para o desempenho de suas funções.

O Comitê de Pessoas e Remuneração e o Comitê de Governança Corporativa são responsáveis por analisar as pesquisas de mercado e fazer eventuais recomendações a serem encaminhadas ao Conselho de Administração, bem como analisar e emitir recomendações ao Conselho de Administração acerca da estratégia, das políticas e das práticas adotadas ou a serem adotadas pela Companhia em relação à remuneração dos órgãos de governança. No caso da Diretoria Executiva, a análise e emissão de recomendações competem ao Comitê de Pessoas e Remuneração.

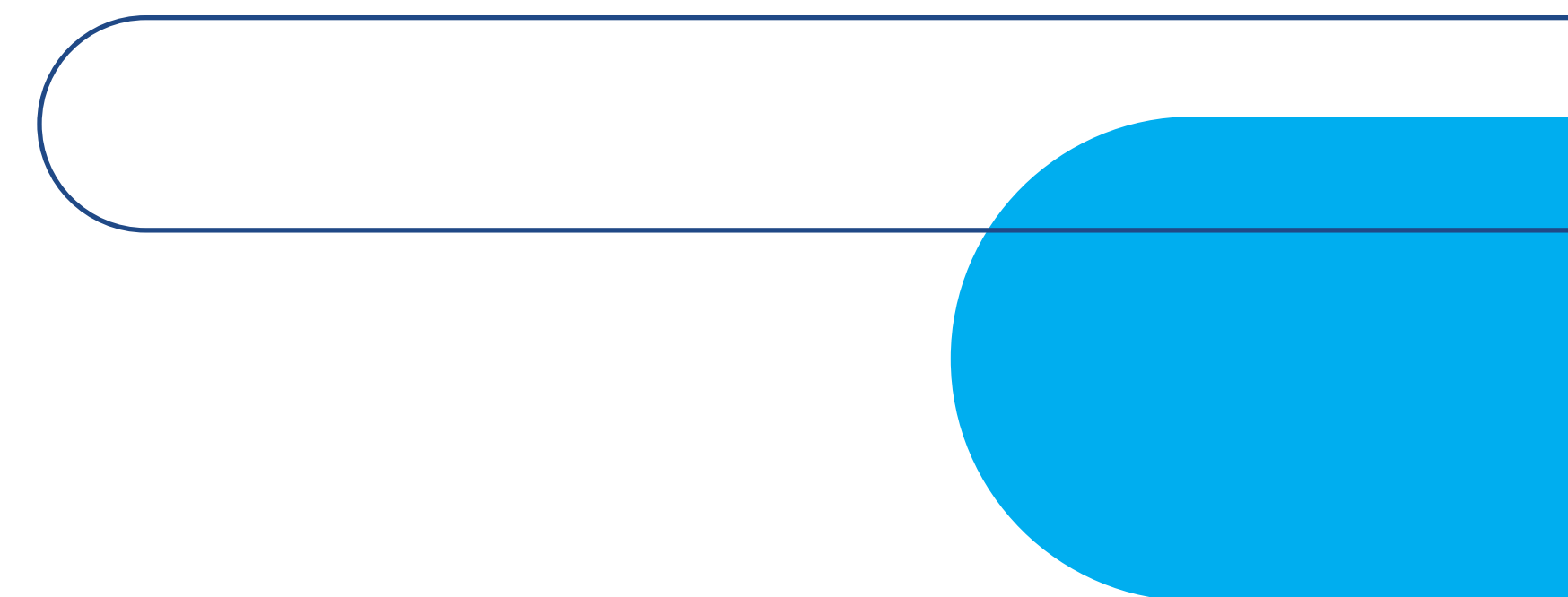
GESTÃO DOS IMPACTOS

GRI 2-12 | 2-13 | 2-16 | 3-3

Compete ao Conselho de Administração orientar e definir as estratégias de negócios da Cielo, levando em consideração, dentre outros aspectos, os impactos de suas atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio da aplicação da responsabilidade social na gestão dos negócios e do plano estratégico de sustentabilidade, conforme proposta da Diretoria Executiva e com consulta prévia ao Comitê de Sustentabilidade.

Em todas as reuniões do Conselho de Administração, é reservado um período para que o coordenador de cada Comitê de Assessoramento realize o reporte dos assuntos e temas debatidos/discutidos aos demais membros do conselho, bem como para que informe preocupações críticas.

Dessa forma, o Conselho de Administração é continuamente informado sobre questões críticas e demais assuntos tratados em Comitê de Assessoramento e pode prover recomendações em relação às estratégias e às práticas adotadas no sentido de gerir os mais diversos impactos.



Integridade e Ética

GRI 3-3 | GRI 2-23 | 2-24

Código de Conduta Ética

Para orientar a condução dos negócios segundo nosso compromisso com práticas de ética, integridade e conformidade, contamos com o **Código de Conduta Ética**. O documento foi elaborado para fortalecer nossa trajetória ética e orientar as nossas decisões e ações diárias em torno do nosso propósito de simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas.

O documento segue as referências da Declaração dos Direitos Humanos, do Pacto Global e da Agenda 2030 para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) – todos da Organização das Nações Unidas (ONU) –, além das convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Suas diretrizes aplicam-se aos membros do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal, colaboradores, estagiários, jovens aprendizes, sociedades controladas, acionistas, investidores, fornecedores, prestadores de serviço e demais públicos de relacionamento da Companhia.

Os membros da Diretoria Executiva, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes assinam a adesão formal ao Código na contratação e anualmente renovam o compromisso de atuar em linha com as suas diretrizes. Assim, esperamos que todos atuem como guardiões do Código, informando toda e qualquer situação que possa indicar o não cumprimento das orientações e diretrizes nele contidas.

Programa Cielo de Conformidade

GRI 3-3 | GRI 205-2

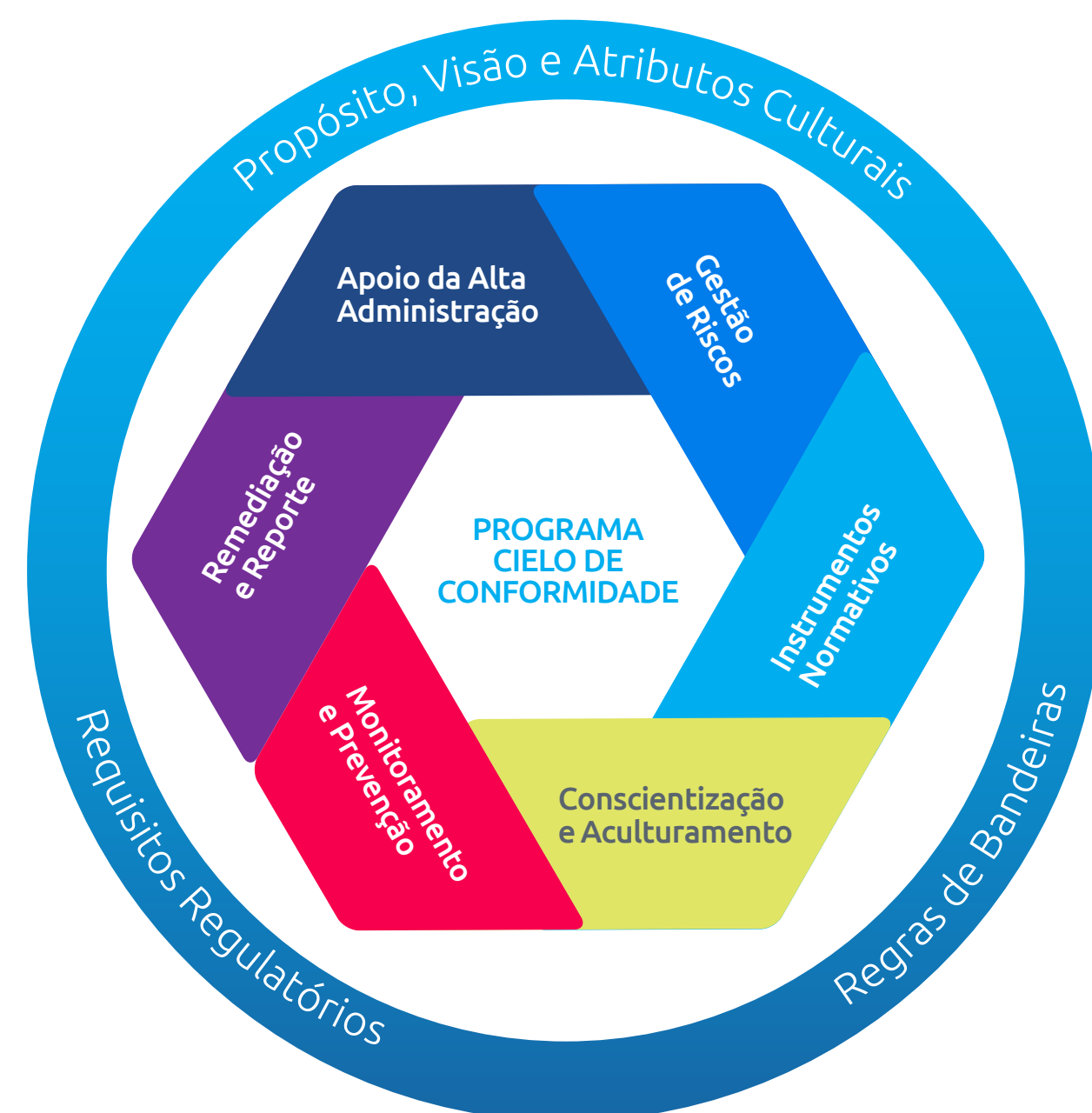
O Programa Cielo de Conformidade tem como objetivo ampliar as ações além do escopo específico de *Compliance* e Integridade, criando uma sinergia com outras áreas para viabilizar uma cultura ética, de integridade, de gestão de riscos e de conformidade como um todo, não apenas para a Cielo, mas também entre os seus diferentes públicos, permitindo a manutenção de um ambiente robusto de conformidade na Companhia.

Trata-se de um conjunto de processos, controles e procedimentos internos relacionados à integridade e conformidade, que garantem que a Cielo:

- » mantenha uma conduta ética e transparente em todas as relações com seus públicos de interesse, visando prevenir, detectar, mitigar e reportar/denunciar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos, incluindo corrupção e suborno, tanto no setor privado quanto na Administração Pública, nacional ou estrangeira; e
- » esteja aderente à estrutura regulatória, à regulamentação infralegal, às recomendações dos órgãos reguladores, aos regulamentos operacionais estabelecidos pelas bandeiras, ao seu Código de Conduta Ética e aos instrumentos normativos da Companhia.

Para alcançar esse objetivo, o Programa fundamenta-se em seis elementos principais que permeiam os processos e atividades de diversas áreas da Companhia, em especial das segunda e terceira linhas de responsabilidade. Esses elementos são:

A Vice-Presidência Executiva de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança, por meio da Política de *Compliance*, é formalmente responsável pelo Programa Cielo de Conformidade, contando com o suporte das demais áreas que possuem atribuições no funcionamento do Programa.



Combate à corrupção

GRI 205-1 | 205-3

A Cielo repudia e combate todas as formas de corrupção, tais como suborno, desvios e concessões de vantagens indevidas, assim como a ocultação ou dissimulação desses atos e o impedimento às atividades de investigação e fiscalização.

Atuamos de forma proativa na prevenção e no combate à corrupção, promovendo diversas iniciativas nesse sentido. Entre elas, destacamos as seguintes:

- » A Cielo é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, um compromisso voluntário assumido por empresas privadas e públicas com o objetivo de promover um mercado mais íntegro e ético, reduzindo as diferentes práticas de corrupção;
- » Somos signatários do Pacto Global da ONU e, todos os anos, apresentamos nosso progresso, com as ações empreendidas nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Práticas Anticorrupção;

- » Também integramos a Rede Brasil do Pacto Global e participamos ativamente dos Grupos de Trabalho, incluindo o Grupo de Trabalho Anticorrupção;
- » Adotamos critérios de integridade para a seleção dos Administradores;
- » Realizamos o monitoramento de 100% das transações dos clientes por meio de sistemas automatizados, identificando casos com indícios de crimes financeiros e atos ilícitos, como corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo;
- » Todas as interações de nosso time com agentes públicos são comunicadas ao time de *Compliance* e monitoradas, garantindo a conformidade e diligência;
- » Nosso Código de Conduta Ética e a Norma de Aceitação e Oferta de Cortesias estabelecem regras e responsabilidades para a aceitação e oferta, pelo Time Cielo, de itens como brindes, presentes e convites para eventos;

- » Também realizamos monitoramentos específicos para clientes qualificados como PEPs (Pessoas Expostas Politicamente);
- » Durante o período eleitoral, a Cielo adota procedimentos adicionais com o objetivo de identificar indícios de atividades suspeitas e/ou doações irregulares a candidatos;
- » Todos os contratos da Companhia com seus clientes, fornecedores e parceiros contemplam cláusulas anticorrupção;
- » Adotamos procedimentos de diligência *Know Your Customer* (Conheça seu Cliente), *Know Your Supplier* (Conheça seu Fornecedor), *Know Your Partner* (Conheça seu Parceiro) e *Know Your Employee* (Conheça seu Funcionário) para mitigação dos riscos de corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, de acordo com a atividade, jurisdição e as partes envolvidas, incluindo a coleta, verificação, validação e atualização de informações cadastrais;

- » Todo o time Cielo realiza treinamento anual anticorrupção;
- » Comunicamos às autoridades competentes as operações ou propostas de operação que caracterizam indício de corrupção e lavagem de dinheiro, dentre outros atos ilícitos.

Em 2023, não registramos casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos que resultaram em multas ou sanções não monetárias. Também não foram registrados casos de corrupção envolvendo agentes públicos, nem casos de corrupção privada.

Conheça a íntegra da nossa **Política Anticorrupção**.



Prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo

GRI 3-3 | 205-1

A Cielo está profundamente engajada em aprimorar e fortalecer os processos de prevenção para assegurar que o sistema financeiro não seja utilizado em atividades ilícitas.

Além de abordar a lavagem de dinheiro, nossos processos de prevenção também lidam com a proliferação de armas de destruição em massa, financiamento do terrorismo, corrupção e outros atos ilícitos, que ocorrem em violação às regulamentações vigentes.

Assim, realizamos anualmente a avaliação do risco de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo seguindo a metodologia interna de Análise Interna de Risco, a qual está em conformidade com as regulamentações do Banco Central do Brasil.

Em 2023, a metodologia da Análise Interna de Risco passou por uma revisão completa, garantindo uma maior precisão na avaliação do risco de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

Também no último ano, o Manual de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da Cielo foi atualizado para tornar a detecção de atividades suspeitas mais eficaz. O documento apresenta as regras paramétricas para alertas transacionais e reputacionais, visando a um controle eficaz na detecção tempestiva de ameaças que possam gerar vulnerabilidades para a Companhia.

Além disso, aprimoramos a gestão do tema com a estruturação de procedimentos e controles mais robustos. Implementamos processos automatizados e melhoramos as rotinas operacionais, o que resultou em alertas mais precisos e transparentes, além de uma identificação mais rápida de transações atípicas.

MONITORAMENTO E COMUNICAÇÃO

No ambiente de controle da Companhia, 100% das transações dos clientes são monitoradas, com registro em sistema de todas as informações relacionadas, incluindo a identificação da origem e destino dos recursos.

No ano de 2023, 11.664 casos geraram alertas de situações atípicas identificadas, dos quais 2.280 foram reportados ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), após análise aprofundada.

As transações realizadas por subcredenciadores também são monitoradas e avaliadas. Em 2023, 6.402 casos geraram alertas, dos quais 208 foram reportados ao COAF após análise aprofundada.

Prevenção à fraude

GRI 3-3

Na Cielo, a prevenção a fraudes é uma prioridade para assegurar a licitude de nossas operações, além de um compromisso fundamental com a segurança das transações de nossos clientes.

Diversas estratégias são adotadas pela Cielo para prevenir atividades fraudulentas, incluindo o monitoramento e identificação de dispositivos utilizados nas compras, a implementação de barreiras de segurança e vigilância contínua, além da verificação de segurança e a análise comparativa entre os endereços de entrega e de faturamento.

Acesse o nosso [blog](#) para conhecer mais detalhes sobre as iniciativas da Cielo voltadas à prevenção de atividades fraudulentas.

Contamos com o **Núcleo de Comando Cielo** (NCC), que opera todos os dias, 24 horas por dia, monitorando todas as transações, o que permite detectar qualquer tipo de fraude, bloquear contas associadas a atividades suspeitas e ressarcir o cliente afetado.

Em 2023, mantivemos o nosso comprometimento com a prevenção a fraudes, investindo continuamente em tecnologia e inteligência, avançando no processo de aperfeiçoamento do nosso arcabouço tecnológico, usando inteligência para prevenir e combater as fraudes. Também atualizamos processos e sistemas, buscando alinhar as estruturas tecnológicas já existentes às tendências e novos modelos de fraudes observados no mercado.

IDENTIDADE DIGITAL

Para garantir a segurança e a praticidade dos nossos clientes, desenvolvemos um processo de validação de dados cadastrais, que é feito por meio da Minha Conta Cielo, um ambiente digital exclusivo para os estabelecimentos credenciados.

A confirmação de dados cadastrais envolve a checagem das informações do cliente, como *e-mail*, CPF e documento de identidade, por meio de um aplicativo ou de um *site*. Essa confirmação possibilita o acesso aos serviços disponíveis nos canais digitais da Cielo, bem como a execução de atividades sensíveis, como contratação de produtos, antecipação de recebíveis e gestão de acessos.

Com esse processo, proporcionamos mais segurança, agilidade e controle aos nossos clientes, evitando fraudes, erros e perdas.

Privacidade e proteção de dados

GRI 3-3 | 418-1 | SASB TC-SI-220A.1 | TC-SI-220A.2 | TC-SI-220A.3 | TC-SI-230A.1

Na Cielo, a proteção de dados é uma prioridade e acontece com o mais alto nível de cuidado e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras normativas internas. Assim, todos os dados, sejam de clientes, colaboradores, fornecedores ou parceiros, são tratados com rigorosos padrões de segurança.

GOVERNANÇA

Contamos com uma **Política de Privacidade e Proteção de Dados** que define as diretrizes para garantir a privacidade e a segurança dos dados pessoais de todos os públicos com os quais nos relacionamos. Essa Política estabelece as regras sobre como a Cielo coleta, usa, armazena, compartilha e elimina os dados pessoais, seguindo as leis, regulações e boas práticas do mercado.

Para assessorar a Diretoria Executiva, foi instituído o **Fórum de Privacidade e Proteção de Dados**, que trata das questões de privacidade e proteção de dados, buscando se adequar às leis e regulações vigentes, principalmente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Essas iniciativas são coordenadas por um time dedicado, sob a gestão do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), em conformidade com a LGPD.

Conheça a íntegra da nossa **Política de Privacidade e Proteção de Dados**.

PROCESSOS

A Cielo pode tratar dados pessoais para fins publicitários, com a finalidade de enviar comunicações de interesse de seus clientes. O objetivo é divulgar produtos que sejam adequados às necessidades e ao perfil do público-alvo, respeitando as diretrizes da LGPD.

Os dados pessoais tratados incluem informações coletadas durante a utilização dos sites e aplicativos da Companhia, tais como dados de acesso, navegação e identificação, além da possibilidade de coleta de geolocalização para prevenção à fraude e proteção do crédito. Os dados pessoais são armazenados somente enquanto houver uma finalidade legítima para tal.

De acordo com nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados, a Cielo não realiza o tratamento de dados pessoais considerados como sendo de crianças e adolescentes.

GESTÃO DE RISCOS

Periodicamente, realizamos o mapeamento dos processos de negócio que envolvam dados pessoais, objetivando identificar riscos nas atividades de tratamento e, assim, implementar controles para mitigação. Esse processo permite confirmar que não há dados sendo utilizados para fins secundários, apenas para as finalidades informadas aos titulares.

TRANSPARÊNCIA

A Cielo garante a transparência nos processos de tratamento de dados, possibilitando que os titulares possam exercer seus direitos e preservar sua privacidade. O acesso à informação é rigorosamente controlado, e violações das políticas internas são sujeitas a medidas disciplinares, conforme as normas da empresa.

Para esclarecer os usuários sobre o tratamento de seus dados pessoais e seus direitos na LGPD, a Cielo oferece um Aviso de Privacidade. Esse aviso informa que as informações coletadas podem ser usadas para fins publicitários, mas destaca que os usuários podem escolher não receber mais comunicações publicitárias, entrando em contato pelo e-mail privacidade@cielo.com.br para expressar sua recusa.



Participação em associações

GRI 2-28

Por meio da participação e engajamento ativo em associações, a Cielo se envolve com as demandas do setor de meios de pagamento, defendendo seus interesses, fortalecendo sua imagem institucional e ampliando sua rede de relacionamentos.

Essas associações representam e defendem os interesses do segmento, promovem a inovação, a inclusão financeira, a educação e a ética no mercado, além de oferecerem oportunidades de networking, capacitação e parcerias para seus associados. Por meio de associações setoriais e multissetoriais, direcionamos esforços para que o consenso prevaleça em torno dos desafios discutidos, tendo como premissa o desenvolvimento socioeconômico e sustentável do País.

Ao longo de 2023, contribuímos com mais de R\$ 3 milhões para associações e entidades que atuam setorialmente na articulação de defesa de causas nas quais temos interesse:

ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços): participamos de mais de 30 grupos temáticos, com representantes contribuindo construtivamente nas discussões. Além dos grupos funcionais da associação, a Cielo também assumiu postos de coordenação representando a ABECS em outros fóruns multissetoriais, como no Conselho Deliberativo de *Open Finance*.

ICC Brasil (International Chamber of Commerce): participamos da Comissão de Economia Digital, bem como da Comissão de *Trade Finance*. A agenda das comissões gira em torno da discussão sobre a Nova Lei Cambial, *Supply Chain Finance*, normas e princípios globais para a governança na internet e segurança cibernética, além da elaboração de um *roadmap* para o ingresso do Brasil na Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Amcham Brasil (*American Chamber of Commerce for Brazil*): somos membros da Força-tarefa de Eficiência Tributária, que acompanha as discussões sobre reforma tributária em tramitação na Câmara dos Deputados e Senado Federal, além do Grupo de Trabalho de Transformação Digital e de Sustentabilidade.

AFRAC (Associação Brasileira de Tecnologia para o Comércio e Serviços): a Cielo acompanha ativamente o projeto de Simplificação Digital encabeçado pela AFRAC, que, entre outras mudanças, propõe a criação da Nota Fiscal Brasileira.

IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa): somos associados ao IBGC, e a participação em palestras, cursos e o compartilhamento de conteúdo do instituto contribuem para o aperfeiçoamento constante da governança corporativa do time Cielo.

cielo

Ferramentas de leitura

Painel de indicadores	33
Índice de conteúdo GRI.....	56
Índice de conteúdo SASB.....	63
Relatório de assegação	65
Créditos	66

Painel de indicadores

Ambiental

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS | 306-3

	Unidade	2021	2022	2023
Reciclagem				
Resíduos Tecnológicos - Máquinas	t	78,3	60,6	221,3
Suprimentos e itens periféricos	t	133,7	75,1	163,2
Materiais de marketing	t	37,4	25,5	32,5
Subtotal	t	249,40	161,10	417,0
Aterro sanitário				
Resíduos recicláveis (Matriz)	t	5,3	3,2	13,9
Resíduos orgânicos (Matriz)	t	5,1	4,8	14,5
Subtotal	t	10,40	7,99	28,4
TOTAL	t	259,8	169,09	445,4

FIM DE VIDA DE PRODUTOS VENDIDOS | 306-5

	Unidade	2021	2022	2023
Bobinas descartadas por estabelecimentos comerciais e/ou usuários finais	t	-	1.376,0	1.074,3
Papelão descartados por estabelecimento comerciais	t	-	708,6	793,8
TOTAL	t	-	2.084,6	1.868,1

CONSUMO DE ENERGIA | 302-1

	Unidade	2021	2022	2023
<i>Por MWh</i>				
Energia elétrica consumida (SIN)	MWh	2.779,0	2.721,5	2.021,8
<i>Por GJ</i>				
Combustíveis de fontes renováveis	GJ	20.964,4	22.727,7	54.045,7
Combustíveis de fontes não renováveis	GJ	88.480,5	127.894,9	157.975,0
TOTAL	GJ	109.444,90	150.622,60	214.042,5

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA EM DATA CENTERS | TC-SI-130a.3

	Unidade	2021	2022	2023
Índice de eficiência no uso de energia - PUE	PUE	1,6	1,6	1,5
<i>Participação de energias renováveis em data centers</i>				
Consumo total de energia em <i>data centers</i>	MWh	62.855,0	67.753,0	69.847
Percentual de energia renovável	%	85%	100%	100%

EMISSÕES DIRETAS (ESCOPO 1) | 305-1

	Unidade	2021	2022	2023
Combustível móvel	tCO ₂ e	5.130,3	7.393,1	9.130,3
Emissões fugitivas	tCO ₂ e	0,2	0,3	0,2
Combustão estacionária	tCO ₂ e	7,2	12,1	0
TOTAL	tCO₂e	5.137,70	7.405,50	9.130,5

EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 2) | 305-2

	Unidade	2021	2022	2023
Aquisição de energia elétrica	tCO ₂ e	333,5	116,5	77,6
TOTAL	tCO₂e	333,50	116,50	77,6

EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 3) | 305-3

	Unidade	2021	2022	2023
Bens e serviços comprados	tCO ₂ e	158,5	45,6	50,4
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	tCO ₂ e	177,0	2.291,0	1.300,0
Resíduos gerados nas operações	tCO ₂ e	24,0	18,1	25,7
Transporte e distribuição (<i>downstream</i>)	tCO ₂ e	5,3	47,2	22,3
Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	tCO ₂ e	16.901,9	15.338,5	15.999,5
Tratamento de fim de vida dos produtos vendidos	tCO ₂ e	-	7.782,4	6.309,8
Uso de bens e serviços vendidos	tCO ₂ e	799,5	201,1	157,5
Viagens e negócios	tCO ₂ e	141,0	605,2	1.184,0
TOTAL	tCO₂e	18.207,20	25.329,00	25.049,3

EMISSÕES DE ORIGEM BIOGÊNICA | 303-1

	Unidade	2021	2022	2023
Escopo 1 305-1	tCO ₂ e	2.610,35	3.327,90	5.870,87
Escopo 2 305-3	tCO ₂ e	1.859,20	3.650,59	2.806,47

Social

PERFIL TIME CIELO | GRI 2-7 | 2-8

	Unidade	2021	2022	2023
Time Cielo por contrato de trabalho, por gênero				
Homens Permanentes	#	2.586	3.037	3.880
Mulheres Permanentes	#	1.616	2.008	2.488
TOTAL	#	4.202	5.045	6.368
Homens Temporários	#	929	2.025	1.237
Mulheres Temporárias	#	445	837	627
TOTAL	#	1.374	2.862	1.864
Time Cielo por contrato de trabalho, por região				
Permanente				
Centro-Oeste	#	234	320	38
Nordeste	#	419	461	43
Norte	#	96	104	8
Sudeste	#	3.007	3.616	6.221
Sul	#	446	544	58
TOTAL	#	4.202	4.584	6.368

PERFIL TIME CIELO | GRI 2-7 | 2-8

	Unidade	2021	2022	2023
Time Cielo por contrato de trabalho, por região				
Temporário				
TOTAL	#	1.374	2.862	1.864

DIVERSIDADE DO TIME CIELO | GRI 405-1

	Unidade	2021	2022	2023
Time Cielo por faixa etária				
até 30 anos	%	18,0%	24,6%	24,7%
de 30 a 50 anos	%	76,8%	71,1%	70,6%
Mais de 50 anos	%	5,5%	4,3%	4,7%
TOTAL	%	100%	100%	100%
Time Cielo por raça/etnia				
Amarela	%	3%	2%	2%
Branca	%	65%	68%	63%
Indígena	%	0%	0%	0%
Preta	%	6%	6%	6%
Parda	%	26%	24%	29%
Não informada	%	1%	0%	0%
TOTAL	%	100%	100%	100%

DIVERSIDADE DO TIME CIELO | GRI 405-1

	Unidade	2021	2022	2023
Cargos de Gestão por raça/etnia				
Amarela	%	3%	3%	2%
Branca	%	79%	79%	76%
Indígena	%	0%	0%	0%
Preta	%	2%	2%	4%
Parda	%	16%	16%	18%
Não informada	%	0%	0%	0%
TOTAL	%	100%	100%	100%
Mulheres em cargos de liderança				
Parcela de mulheres em relação ao total de colaboradores	%	39%	40%	39,10%
Em cargos de liderança (incluindo lideranças júnior, pleno e sênior)	%	38%	38%	39,60%
Em níveis mais iniciantes dos cargos de liderança	%	40%	40%	41,60%
Em níveis mais altos dos cargos de liderança (no máximo, dois níveis de distância do CEO)	%	37%	31%	31,10%
Em todos os cargos de liderança de áreas geradoras de receita	%	37%	39%	40,80%
Em cargos relacionados à ciência, tecnologia, engenharia e matemática	%	27%	34%	31,00%
Pesquisa demográfica LGBTQIA+				
Porcentagem no quadro de pessoas colaboradoras autodeclaradas como LGBTQIA+	%	6,4%	7%	7,6%

RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS | GRI 405-2

	Unidade	2021	2022	2023
Time Cielo por faixa etária				
Salário médio Mulheres/Homens				
C-level	%	97%	104%	100%
Alta liderança	%	104%	102%	101%
Média Liderança	%	89%	98%	96%
Nível Técnico	%	90%	89%	92%
Nível Operacional	%	92%	93%	89%
Executivo Comercial	%	103%	102%	102%
Remuneração total média mulheres/homens				
C-level	%	96%	102%	100%
Alta liderança	%	112%	106%	104%
Média Liderança	%	89%	98%	95%
Nível Técnico	%	90%	89%	92%
Nível Operacional	%	93%	94%	89%
Executivo Comercial	%	102%	101%	101%

CONTRATAÇÃO | GRI 401-1

	Unidade	2021	2022	2023
Por gênero				
Masculino	#	1.440	1.518	2.014
Taxa do gênero Masculino	%	56%	59%	62%
Feminino	#	830	1.066	1.226
Taxa do gênero Feminino	%	51%	41%	38%
Faixa etária				
até 30 anos	#	1.185	857	934
Taxa de até 30 anos	%	57%	33%	29%
de 30 a 50 anos	#	1.024	1.657	2.196
Taxa de 30 a 50 anos	%	32%	64%	68%
Mais de 50 anos	#	61	70	110
Taxa de +50 anos	%	27%	3%	3%
Região				
Centro-Oeste	#	165	220	224
Taxa do Centro-Oeste	%	71%	9%	7%
Nordeste	#	253	235	297
Taxa do Nordeste	%	60%	9%	9%
Norte	#	73	70	93
Taxa do Norte	%	76%	3%	3%

CONTRATAÇÃO | GRI 401-1

	Unidade	2021	2022	2023
Sudeste	#	1.463	1.685	2.261
Taxa do Sudeste	%	49%	65%	70%
Sul	#	316	374	365
Taxa do Sul	%	70%	15%	11%
Posições preenchidas por recrutamento interno	%	16,0%	13,8%	14,2%
Custo médio de contratação	R\$	3.268	3.467	3.708

ROTATIVIDADE | GRI 401-1T

	Unidade	2021	2022	2023
Por gênero				
Masculino	#	1.214	1.065	1.175
Taxa do gênero Masculino	%	47%	39%	36%
Feminino	#	775	675	743
Taxa do gênero Feminino	%	48%	38%	35%
Faixa etária				
até 30 anos	#	320	438	382
Taxa de até 30 anos	%	42%	37%	36%
de 30 a 50 anos	#	1.564	1.243	1.453
Taxa de 30 a 50 anos	%	49%	39%	35%
Mais de 50 anos	#	105	59	83
Taxa de +50 anos	%	46%	39%	23%

ROTATIVIDADE | GRI 401-1T

	Unidade	2021	2022	2023
Região				
Centro-Oeste	#	130	146	165
Taxa do Centro-Oeste	%	56%	53%	50%
Nordeste	#	214	192	198
Taxa do Nordeste	%	51%	46%	50%
Norte	#	56	46	66
Taxa do Norte	%	58%	48%	72%
Sudeste	#	1.303	1.086	1.203
Taxa do Sudeste	%	43%	33%	30%
Sul	#	286	270	286
Taxa do Sul	%	64%	57%	54%

**EXPERIÊNCIA DO TIME CIELO
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (eNPS) | SASB TC-SI-330a.2**

	Unidade	2021	2022	2023
Total	eNPS			
Por gênero				
Masculino	eNPS	76	85	84
Feminino	eNPS	75	85	84
Por categoria funcional				
Estagiário	eNPS	81	94	97

EXPERIÊNCIA DO TIME CIELO
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (eNPS) | SASB TC-SI-330a.2

	Unidade	2021	2022	2023
Assistente	eNPS	79	94	88
Analista	eNPS	70	86	87
Consultores	eNPS	82	82	96
Especialistas	eNPS	65	82	84
Coordenadores	eNPS	57	80	93
Gerentes	eNPS	75	85	95
Superintendentes	eNPS	62	77	97
Por critérios étnico-raciais				
Amarela	eNPS	45	84	81
Branca	eNPS	53	84	84
Indígena	eNPS	89	79	71
Parda/Negra	eNPS	62	87	86
Preta/Negra	eNPS	65	84	86
Não informada	eNPS	46	69	74
Por critério geracional				
<i>Baby Boomers</i> (pessoas nascidas entre 1946 e 1964)	eNPS	76	90	91
Geração X (nascidos entre 1965 e 1981)	eNPS	76	85	87
Geração Y (nascidos entre 1982 e 1994)	eNPS	75	84	83
Geração Z (nascidos a partir de 1995)	eNPS	78	86	85

TREINAMENTOS (MÉDIA DE HORAS) | GRI 404-1

	Unidade	2021	2022	2023
Por gênero (Média de horas)				
Masculino	#	16,0	18,0	25,65
Feminino	#	15,5	16,5	25,89
TOTAL	#	15,9	17,0	25,75
Por categoria funcional (Média de horas)				
Aprendiz/Estagiário	#	19,3	-	25,53
Comercial	#	17,7	14,9	27,83
Consultores/Especialistas	#	12,1	15,2	14,08
Coordenadores	#	8,7	19,0	68,99
Diretores/Gerentes	#	11,9	24,6	20,05
Diretoria Executiva	#	58,0	42,5	4,47
Equipe	#	3,8	17,6	15,59
TOTAL	#	18,8	17,1	25,75
Por faixa etária (Média de horas)				
até 30 anos	#	16,4	16,6	24,12
de 30 a 50 anos	#	15,4	17,4	26,30
Mais de 50 anos	#	20,2	15,9	26,02
TOTAL	#	15,9	17,1	25,75

TREINAMENTOS (MÉDIA DE HORAS) | GRI 404-1

	Unidade	2021	2022	2023
Por raça/etnia				
Amarela	#	15,7	21,2	20,80
Branca	#	14,9	18,0	24,29
Indígena	#	6,8	32,1	23,21
Preta	#	17,8	15,6	24,97
Parda	#	17,0	7,6	29,42
Não informada	#	18,6	15,7	0,00
TOTAL	#	15,1	17,1	25,75
Por nível de graduação				
Ensino Fundamental	#	21,8	11,7	30,71
Ensino Médio	#	17,3	16,5	29,59
Ensino Superior	#	15,7	16,7	23,90
Pós-graduação/MBA	#	14,6	19,3	20,59
Mestrado/Doutorado	#	8,2	23,6	19,62
Outros	#	40,1	12,5	21,41
TOTAL	#	17,8	17,1	25,75
Valor investido em treinamentos				
Valor total investido em treinamentos	R\$	2.085.354,0	8.445.139,0	7.101.241,22
Média de investimento em treinamentos por empregado	R\$	372,00	1.289,90	820,67

LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE | GRI 401-3

	Unidade	2021	2022	2023
Licença-maternidade				
Número total de empregados com direito a tirar licença-maternidade	#	1.616	2.008	2.488
Número total de empregados que tiraram licença-maternidade	#	60	80	59
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após o término de licença-maternidade	#	60	89	59
Número total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença-maternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho	#	--	--	46
Taxas de retorno ao trabalho	%	100%	100%	85%
Taxa de retenção	%	37%	49%	52%
Licença-paternidade				
Número total de empregados com direito a tirar licença-paternidade	#	2.586	3.037	3.880
Número total de empregados que tiraram licença-paternidade	#	90	100	121
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após o término de licença-paternidade	#	90	100	121
Número total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho	#	--	--	76
Taxas de retorno ao trabalho	%	100%	100%	83%
Taxa de retenção	%	52%	59%	76%

SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO | 403-9

	Unidade	2021	2022	2023
Para colaboradores próprios GRI 403-9				
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	#	0	0	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	#	0	0	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	#	0	0	2
Taxa de frequência de acidentes	Taxa	0	0	0,35
Taxa de gravidade	Taxa	0	0	2,64
Número de doenças relacionadas ao trabalho	#	0	0	0
Para colaboradores terceiros GRI 403-9				
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	#	0	0	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	#	0	0	1
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	#	0	0	1
Taxa de frequência de acidentes	Taxa	0	0	13,06
Taxa de gravidade	Taxa	0	0	914,32
Número de doenças relacionadas ao trabalho GRI 403-10	#	0	0	0

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO | 404-3

	Unidade	2021	2022	2023
Colaboradores que receberam avaliação de desempenho por gênero	%			
Masculino	%	80%	95%	96%
Feminino	%	77%	95%	96%
TOTAL	%	79%	95%	96%
Colaboradores que receberam avaliação de desempenho por categoria funcional	%			
Equipe	%	68%	97%	98%
Força Comercial	%	78%	90%	93%
Consultor/especialista	%	87%	99%	98%
Gerente	%	93%	97%	97%
Superintendente/Diretoria	%	97%	100%	94%
Coordenador	%	85%	100%	98%
Diretoria Executiva	%	100%	100%	100%
TOTAL	%	79%	95%	96%

VOLUNTARIADO | 413-1

	Unidade	2021	2022	2023
Horas de Voluntariado	#	-	781	1.012
Pessoas voluntárias	#	-	780	1.361

GESTÃO DE FORNECEDORES | GRI 3-3

	Unidade	2021	2022	2023
Fornecedores avaliados pelo programa Vendor Onboarding	#	-	1.228	1.196
Fornecedores avaliados pelo programa Vendor Performance	#	-	157	149
Fornecedores avaliados pelo programa Vendor Risk	#	-	37	51



Governança

DIVERSIDADE EM ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA | GRI 405-1

	Unidade	2021	2022	2023
Diversidade de gênero no Conselho de Administração				
Homens	%	92%	92%	75%
Mulheres	%	8%	8%	25%
Diversidade etária no Conselho de Administração				
até 30 anos	%	0%	0%	0%
de 30 a 50 anos	%	17%	17%	17%
Mais de 50 anos	%	83%	83%	83%
Diversidade étnico-racial no Conselho de Administração				
Negros	%	0%	0%	0%
Pardos	%	8%	8%	8%
Indígenas	%	0%	0%	0%
Branços	%	92%	92%	92%
Outros indicadores de diversidade no Conselho de Administração				
Pessoas com deficiência	%	0%	0%	0%
Diversidade de gênero na Diretoria Executiva				
Homens	%	87%	62,5%	62,0%
Mulheres	%	13%	37,5%	38,0%

DIVERSIDADE EM ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA | GRI 405-1

	Unidade	2021	2022	2023
Diversidade etária na Diretoria Executiva				
até 30 anos	%	0%	0%	0%
de 30 a 50 anos	%	63%	62,5%	63,0%
Mais de 50 anos	%	38%	37,5%	38,0%
Diversidade étnico-racial na Diretoria Executiva				
Negros	%	0%	0%	0%
Pardos	%	0%	0%	0%
Indígenas	%	0%	0%	0%
Branços	%	0%	100%	100%
Outros indicadores de diversidade na Diretoria Executiva				
Pessoas com deficiência	%	0%	0%	0%

COMBATE À CORRUPÇÃO | GRI 205-2

	Unidade	2021	2022	2023
Número e Percentual de pessoas colaboradoras comunicadas sobre as políticas e procedimentos de combate à corrupção, por região				
Centro-Oeste	#	225	304	398
Taxa do Centro-Oeste	%	100%	100%	100%
Nordeste	#	408	451	679
Taxa do Nordeste	%	100%	100%	100%

COMBATE À CORRUPÇÃO | GRI 205-2

	Unidade	2021	2022	2023
Norte	#	91	100	221
Taxa do Norte	%	100%	100%	100%
Sudeste	#	2.893	3.649	4.531
Taxa do Sudeste	%	100%	100%	100%
Sul	#	432	518	684
Taxa do Sul	%	100%	100%	100%
TOTAL	#	4.049	5.022	6.513
Taxa do Total	%	100%	100%	100%
Número e Percentual de pessoas colaboradoras treinadas sobre as políticas e procedimentos de combate à corrupção, por região				
Centro-Oeste	#	212	302	388
Taxa do Centro-Oeste	%	94,2%	99,34%	97,49%
Nordeste	#	393	450	662
Taxa do Nordeste	%	96,3%	99,78%	97,50%
Norte	#	88	100	214
Taxa do Norte	%	96,7%	100%	96,83%
Sudeste	#	2.827	3.614	4.390
Taxa do Sudeste	%	97,7%	99,04%	96,89%
Sul	#	396	500	654
Taxa do Sul	%	91,7%	98,88%	95,61%

COMBATE À CORRUPÇÃO | GRI 205-2

	Unidade	2021	2022	2023
TOTAL	#	3.916	4.966	6.308
Taxa do Total	%	96,7%	98,88%	96,85%
Número e percentual de Membros dos Órgãos de Governança que receberam capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção				
Membros da Diretoria Executiva	#	6	9	8
Taxa de membros da Diretoria Executiva	%	100%	100%	100%

PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO | GRI 205-1

	Unidade	2021	2022	2023
Monitoramento e comunicação das transações dos clientes				
Transações monitoradas	%	-	100%	100%
Número de situações atípicas	#	-	5.704	11.664
Situações reportadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF)	#	-	1.399	2.280
Monitoramento e comunicação das transações por subcredenciadores				
Transações monitoradas	%	-	100%	100%
Número de situações atípicas	#	-	21.736	6.402
Situações reportadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF)	#	-	692	208

NÚMEROS DE MEDIDAS DISCIPLINARES DO CANAL DE ÉTICA | 406-1

	Unidade	2021	2022	2023
Desligamento sem justa causa	#	-	17	26
Advertência formal	#	-	7	38
Advertência verbal	#	-	10	28
Desligamento por justa causa	#	-	10	42
Descredenciamento de cliente	#	-	1	0
TOTAL	#	-	45	134

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES | 2-28

	Unidade	2021	2022	2023
Valor de contribuição para associações e entidades	R\$	R\$ 1.656.664,4	R\$ 1.607.571,8	R\$ 3.680.304,4

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES | 3-3

	Unidade	2021	2022	2023
Evolução da satisfação soma % dos clientes que nos avaliaram com notas entre 7 e 10 na última pesquisa de satisfação de cada ano.	%	78%	80%	86%

OUIDORIA | 2-25

	Unidade	2021	2022	2023
<i>Atendimentos</i>				
Atendimentos Realizados	#	-	17.111	15.262
Clientes Atendidos	#	-	11.147	8.967
Prazo médio de atendimento (dias úteis)	#	-	3,10	2,03

OUVIDORIA | 2-25

	Unidade	2021	2022	2023
Mecanismos de Queixa				
Ouvidoria Cielo	%	-	65%	61%
Procon	%	-	16%	19%
Banco Central	%	-	10%	10%
Consumidor. Gov.	%	-	9%	10%



Índice de conteúdo GRI

DECLARAÇÃO DE USO	GRI USADA	NORMA(S) SETORIAL(AIS) DA GRI APLICÁVEL(EIS)
A Cielo S.A. – Instituição de Pagamento – relatou, em conformidade com as Normas GRI, para o período de 1.º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.	GRI 1: Fundamentos 2021	Também são reportados conteúdos do suplemento setorial financeiro.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
CONTEÚDOS GERAIS		
A organização e suas práticas de relato		
2-1	Detalhes da organização	Pág. 10 do Caderno Principal e pág. 67 do Caderno Complementar. A Cielo opera apenas no Brasil. Para consultar a estrutura societária da Companhia, acesse: https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/estrutura-societaria/
2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	Pág. 3 do Caderno Principal. As empresas que compõem os dados do relatório fazem parte daquelas listadas nas Demonstrações Financeiras (DFs) da Companhia. Os resultados aqui divulgados são os mesmos que constam nas DFs, estão consolidados e refletem todas as empresas controladas e coligadas. Dados financeiros e de emissões de carbono também cobrem a Cateno – coligada da qual a Cielo detém 70% de participação.
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Pág. 3 do Caderno Principal e pág. 67 do Caderno Complementar
2-4	Reformulações de informações	Não houve reformulações
2-5	Verificação externa	Pág. 3 do Caderno Principal e pág. 65 do Caderno Complementar
Atividades e colaboradores		
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Págs. 10 e 81 do Caderno Principal
2-7	Empregados	Pág. 49 do Caderno Principal e págs. 36 e 37 do Caderno Complementar. Em 31/12/2023, todos os colaboradores permanentes desempenhavam as suas funções em tempo integral. O crescimento no número de colaboradores em relação ao último ano se deu principalmente devido à expansão do time comercial (saiba mais na página 51 do Caderno Principal).
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Págs. 36 e 37 do Caderno Complementar. A Cielo tem controle sobre os terceiros, porém não há classificação quanto a região, por isso o valor reportado é o total nacional. Apresentamos os dados de pessoas terceirizadas (temporários) segregados do total de pessoas colaboradoras da Cielo (permanentes). Em sua maioria, as pessoas terceirizadas estão alocadas na área de Tecnologia da Informação. Dado reportado se refere ao término do período de relato (31/12/2023).

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
Governança		
2-9	Estrutura de governança e composição	Págs. 73 e 74 do Caderno Principal e pág. 20 do Caderno Complementar. As informações relativas à estrutura de governança são referentes a dezembro de 2023. O item "vi" omitido por não ser aplicável à empresa.
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Pág. 21 do Caderno Complementar
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Pág. 73 do Caderno Principal
2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Pág. 23 do Caderno Complementar
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Pág. 23 do Caderno Complementar
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Págs. 3 e 22 do Caderno Principal
2-15	Conflitos de interesse	Pág. 20 do Caderno Principal
2-16	Comunicação de preocupações críticas	Págs. 79 do Caderno Caderno Principal e 23 do Caderno Complementar. Informação indisponível para o item b, pois as preocupações cruciais são comunicadas ao Conselho de Administração de forma percentual por tema, desta forma, não possuímos o número total de preocupações apresentadas em 2023.
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Pág. 21 do Caderno Principal
2-18	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	Pág. 21 do Caderno Complementar
2-19	Políticas de remuneração	Pág. 22 do Caderno Complementar
2-20	Processo para determinação da remuneração	Pág. 22 do Caderno Complementar. Por restrições de confidencialidade, optamos por não reportar as informações solicitadas pelo requisito "b" deste indicador.
2-21	Proporção da remuneração total anual	Em 2023, o coeficiente entre a remuneração total anual do CEO e a média da remuneração de todos os colaboradores da Cielo S.A. foi de 42,71%. Já o coeficiente da remuneração do CEO com a mediana da remuneração dos colaboradores da Cielo S.A. foi de 59,95%. Por restrições de confidencialidade, optamos por não reportar as informações solicitadas pelo requisito "b" deste indicador.
Estratégia, políticas e práticas		
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Pág. 5 do Caderno Principal .
2-23	Políticas de compromissos	Págs. 20, 57 e 76 do Caderno Principal e págs. 16 e 24 do Caderno Complementar
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Págs. 20 e 76 do Caderno Principal e pág. 24 do Caderno Complementar
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Págs. 28 e 79 do Caderno Principal e págs. 54 e 55 do Caderno Complementar
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Pág. 79 do Caderno Principal
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Em 2023, não houve aplicação de multas ou sanções não monetárias significativas decorrentes de não conformidades com leis e regulamentos. Para a definição de casos significativos, consideramos apenas aqueles que materializaram multas.
2-28	Participação em associações	Págs. 31 e 54

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
Engajamento de Stakeholders		
2-29	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	As diretrizes sobre o engajamento da Cielo com suas partes interessadas estão estabelecidas na Política de Engajamento com Stakeholders: http://bit.ly/41jD0zP
2-30	Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores em regime CLT são cobertos por acordo de negociação coletiva/ sindical. Para o regime estatutário, segue-se o Estatuto Social da Cielo (https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/governanca-corporativa-pagina-antiga/estatuto-social/)
Tópicos materiais		
3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Pág. 22 do Caderno Principal
3-2	Lista de tópicos materiais	Pág. 22 do Caderno Principal. Não houve mudanças na lista de temas materiais em comparação do relato anterior.
3-3	Gestão dos tópicos materiais	Atração e Desenvolvimento de Pessoas: Págs. 52 do Caderno Principal e pág. 10 do Caderno Complementar; Cadeia de Valor Responsável e Sustentável: Pág. 81 do Caderno Principal e pág. 17 do Caderno Complementar; Educação, Cidadania e Inclusão Financeira: Pág. 64 do Caderno Principal; Diversidade, Equidade e Inclusão: Pág. 57 do Caderno Principal; Ecoeficiência nas Operações: Pág. 68 do Caderno Principal e pág. 5 do Caderno Complementar; Empreendedorismo: Pág. 64 do Caderno Principal Gestão de Riscos e Continuidade dos Negócios: Págs. 43 e 80 do Caderno Principal; Governança, Integridade, Ética e Transparência: Págs. 72 e 76 do Caderno Principal e págs. 20 e 24 do Caderno Complementar; Mudanças Climáticas: Pág. 69 do Caderno Principal e pág. 9 do Caderno Complementar; Tecnologia, Inovação e Disponibilidade de Sistemas: Págs. 37 e 43 do Caderno Principal; Relacionamento com o Cliente: Págs. 26 e 29 do Caderno Principal; e Segurança da Informação e Prevenção a Fraude: Pág. 41 do Caderno Principal e págs. 28 e 29 do Caderno Complementar.
CONTEÚDOS ECONÔMICOS		
Desempenho econômico		
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	Pág. 69 do Caderno Principal
201-4	Ajuda financeira recebida do governo	Em 2023, a Cielo não recebeu assistência financeira do governo.
Impactos Econômicos Indiretos		
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Págs. 64 e 65 do Caderno Principal. O investimento é financeiro para execução do projeto Impulsiona Cielo. Em relação ao item b deste indicador, não identificamos impactos negativos relevantes.
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	Págs. 13, 15, 18 e 20 do Caderno Principal
Combate à Corrupção		
205-1	Percentual e número total de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	Págs. 25, 27 e 53 do Caderno Complementar

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pág. 72 do Caderno Principal e págs. 24, 51, 52 e 53 do Caderno Complementar. 100% dos parceiros de negócio são comunicados dos procedimentos e políticas de combate à corrupção adotados pela organização, quando da homologação e aceite de termos e condições de prestação de serviços da Cielo.
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Págs. 77 e 79 do Caderno Principal e pag. 25 do Caderno Complementar
Concorrência Desleal		
206-1	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Em 2023, a Companhia não foi parte em ações judiciais envolvendo concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.
CONTEÚDOS AMBIENTAIS		
Energia		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Págs. 6 e 34 do Caderno Complementar. Os dados de consumo de energia são referentes aos escopos 1 e 2 do inventário GEE e incluem informações da Cielo (Aliança, Servinet e Stelo) e da Cateno. Seguimos os padrões do GHG Protocol e os fatores de emissões e potencial de aquecimento global (GWP) disponibilizados pela Ferramenta de Cálculo do Programa Brasileiro GHG Protocol. Os itens c ii, ii e iv não são aplicáveis.
Água e Efluentes		
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	Págs. 8 e 35 do Caderno Complementar. A gestão dos aspectos e impactos relacionados ao tema é acompanhada por meio do Sistema de Gestão Ambiental. Periodicamente, a Gerência Executiva de Sustentabilidade, em conjunto com as áreas envolvidas, fecha os dados e os compara com os objetivos e metas propostos no escopo do SGA. Objetivos e metas relacionados à água, incluindo projetos relacionados à ecoeficiência, são discutidos no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental da Cielo, em linha com as diretrizes e requisitos da norma ISSO 14.001:2015.
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Pág. 8 do Caderno Complementar. No prédio da matriz há uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), que permite o tratamento e reutilização da água, em conformidade com as regras estabelecidas pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb).
303-5	Consumo de água	Pág. 8 do Caderno Complementar. Não há consumo de água de regiões de estresse hídrico.
Emissões		
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Pág. 69 do Caderno Principal e págs. 7, 34 e 35 do Caderno Complementar. Seguimos os padrões do GHG Protocol e os fatores de emissões e potencial de aquecimento global (GWP) disponibilizados pela Ferramenta de Cálculo do Programa Brasileiro GHG Protocol.
305-2	Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	A auditoria de asseguarção do Inventário de Emissões de GEE de 2023 foi realizada pela KPMG.
305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	Gases incluídos no cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, SF ₆ , PFC e HFC. Os resultados consideram dados da Cielo (Aliança, Servinet e Stelo) e da Cateno.
Resíduos		
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 68 do Caderno Principal
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 68 do Caderno Principal
306-3	Resíduos gerados	Págs. 5 e 33 do Caderno Complementar
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Págs. 5 e 33 do Caderno Complementar. Quanto a resíduos perigosos, a Cielo realiza o processo de devolução de baterias das máquinas para os fabricantes, de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos. O transporte é efetuado pelos próprios fabricantes.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
Avaliação Ambiental de Fornecedores		
308-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Pág. 17 do Caderno Complementar
308-2	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Pág. 18 do Caderno Complementar
CONTEÚDOS SOCIAIS		
Emprego		
401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Págs. 10, 40, 41 e 42 do Caderno Complementar
401-2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Págs. 13 e 14 do Caderno Complementar
401-3	Licença-maternidade/paternidade	Pág. 46 do Caderno Complementar
Saúde e Segurança do Trabalho		
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais implementado	Pág. 15 do Caderno Complementar. O monitoramento das legislações é realizado via sistema, no qual é efetuada a avaliação das legislações federais, estaduais e municipais que regem o tema. Por restrições de confidencialidade, optamos por não reportar as informações solicitadas pelo requisito "b" deste indicador.
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pág. 15 do Caderno Complementar
403-3	Descrição das funções dos serviços para saúde no trabalho	Pág. 15 do Caderno Complementar
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes à saúde e segurança do trabalho.	Pág. 15 do Caderno Complementar
403-5	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais	Pág. 15 do Caderno Complementar
403-6	Promoção da saúde dos trabalhadores	Pág. 61 do Caderno Principal
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios.	Pág. 15 do Caderno Complementar
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Pág. 15 do Caderno Complementar

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
403-9	Número e taxa de mortes e lesões relacionadas ao trabalho	Pág. 47 do Caderno Complementar O cálculo das taxas levou em consideração 1.000.000 de horas trabalhadas. Para colaboradores próprios, todos os que desempenham suas funções em regime CLT foram considerados no cálculo. Houve um acidente de trabalho com consequências graves envolvendo um funcionário terceiro. Após o ocorrido, enviamos a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) com todas as informações relevantes sobre o incidente. Além disso, tomamos medidas adicionais, como solicitar um treinamento de operação para o fornecedor. As investigações de acidentes de trabalho seguem uma metodologia que inclui o preenchimento das informações do colaborador acidentado, detalhes sobre o ocorrido que resultou no acidente e a aplicação da Ferramenta dos 5 Porquês. Além disso, qualquer pessoa que perceber uma situação perigosa pode se retirar e denunciar o caso pelos canais disponíveis. Por restrições de confidencialidade, optamos por não reportar as informações solicitadas pelo requisito "a-iv" deste indicador.
403-10	Número e taxa de mortes e problemas de saúde relacionados ao trabalho	Pág. 47 do Caderno Complementar. Causas de acidentes de trabalhadores próprios em 2023: 1 típico e 1 de trajeto. Causa de acidente de trabalho em 2023: típico. Cálculo das taxas levou em consideração 1.000.000 de horas trabalhadas.
Treinamento e Educação		
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Pág. 53 do Caderno Principal e págs. 12, 44 e 45 do Caderno Complementar. Para cada categoria de escolaridade, são considerados os níveis completo e incompleto.
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria	Pág. 52 do Caderno Principal. Não contamos com programas de transição de carreira.
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Págs. 11 e 48 do Caderno Complementar
Diversidade e Igualdade de Oportunidades		
405-1	Diversidade dos colaboradores e órgãos de governança, com porcentagens por gênero, faixa etária, grupos minorizados e outros indicadores	Págs. 49 e 75 do Caderno Principal e págs. 37 e 50 do Caderno Complementar. Dados reportados se referem a 31/12/2023, são baseados em autodeclaração e compreendem toda a base de colaboradores da Companhia. Para cargos de gestão, consideramos as seguintes categorias: coordenadores e gerentes.
405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Págs. 13 e 39 do Caderno Complementar
Não discriminação		
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Das 409 denúncias recebidas pelo Canal de Ética em 2023 (saiba mais na página 79 do Caderno Principal), 22 foram relatos de discriminação. Destes, nove foram considerados procedentes ou parcialmente procedentes. Para os relatos procedentes, foi aplicada a medida disciplinar de desligamento com Justa Causa. Já para os relatos parcialmente procedentes, houve aplicação de advertência formal.
Trabalho Infantil		
408-1	Operações próprias e de fornecedores em que foi identificado risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Págs. 16, 17 e 18 do Caderno Complementar. Para contribuir para a efetiva abolição do trabalho infantil nas operações e na cadeia de valor, destacamos as seguintes práticas: - Know Your Customer (Conheça seu Cliente) (saiba mais na página 26 do Caderno Complementar): procedimentos de diligência para verificação da presença dos clientes da Cielo em listas restritivas internacionais e lista de sanções nacionais ou socioambientais que, entre seus componentes, incluem direitos humanos, o que permite a identificação de qualquer risco, infração ou apontamento relacionado ao trabalho infantil. - Processo de Gestão de Fornecedores, incluindo Avaliação ESG (saiba mais na página 81 do Caderno Principal). Por restrições de confidencialidade, optamos por não reportar as informações solicitadas pelo requisito "a" deste indicador.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
Trabalho Forçado ou Análogo à Escravidão		
409-1	Operações próprias e de fornecedores em que foi identificado risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	Págs. 17 e 18 do Caderno Complementar
Comunidades Locais		
413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	Págs. 64 e 66 do Caderno Principal e pág. 48 do Caderno Complementar
Avaliação Social de Fornecedores		
414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos	Pág. 17 do Caderno Complementar
414-2	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Pág. 18 do Caderno Complementar
Políticas Públicas		
415-1	Contribuições políticas	A Cielo S.A. não faz contribuições financeiras políticas.
Saúde e Segurança do Consumidor		
416-1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança, buscando melhorias	Pág. 80 do Caderno Principal
Privacidade do Cliente		
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Pág. 41 do Caderno Principal e pág. 29 do Caderno Complementar
GRI SUPLEMENTO SETORIAL FINANCEIRO		
FS2	Procedimentos para identificação e avaliação de riscos socioambientais nas linhas de negócios	Os riscos ambientais, sociais e climáticos fazem parte da gestão multidisciplinar aplicada pela Cielo. A identificação, avaliação, mensuração, monitoramento e reporte dos riscos dessa natureza é feito a partir do processo de Avaliação Geral de Riscos (AGR) e considera a aplicação da metodologia de gestão de riscos não financeiros sobre os processos, operações, produtos e serviços cujo impacto atinja os diferentes stakeholders. A avaliação é conduzida pela Diretoria de Riscos, com apoio dos pontos focais das áreas da Cielo que podem apoiar na identificação de novos riscos ou correlacionar o risco avaliado com os demais existentes.
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	Págs. 57 e 59 do Caderno Principal
FS15	Políticas para a concepção e venda justas de produtos e serviços financeiros	» Política de Produtos e Serviços. Disponível em: https://ri.cielo.com.br/politica-de-produtos-e-servicos/
FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	» Política de Relacionamento com Cliente. Disponível em: https://ri.cielo.com.br/estatuto-social-e-politicas-old/politica-de-relacionamento-com-cliente/ Pág. 65 do Caderno Principal

Índice de conteúdo SASB

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
Pegada Ambiental da Infraestrutura de Hardware		
TC-SI-130a.1	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem da rede elétrica, (3) porcentagem renovável	Pág. 6 do Caderno Complementar
TC-SI-130a.2	1) Total de água retirada, (2) total de água consumida, porcentagem de cada um em regiões com estresse hídrico de base Elevado ou Extremamente Elevado	Pág. 8 do Caderno Complementar
TC-SI-130a.3	Discussão da integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para as necessidades do <i>data center</i>	Pág. 34 do Caderno Complementar
Privacidade de dados e liberdade de expressão		
TC-SI-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas à publicidade comportamental e à privacidade do usuário	Pág. 29 do Caderno Complementar
TC-SI-220a.2	Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários	Pág. 29 do Caderno Complementar
TC-SI-220a.3	Total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do usuário	Não houve perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do usuário.
TC-SI-220a.4	(1) Número de solicitações de aplicação da lei para informações de usuários, (2) número de usuários cujas informações foram solicitadas, (3) porcentagem resultante em divulgação	Respondemos o total de 371 solicitações. Esse número representa o envio de todos os relatórios encaminhados mensalmente às Secretarias Estaduais de todos os 27 estados da Federação, mais 47 relatórios sob demanda durante todo o ano de 2023.
TC-SI-220a.5	Países onde os produtos ou serviços estão sujeitos a monitoramento, bloqueio, à filtragem de conteúdo ou censura	A Cielo fornece seus produtos, serviços e soluções para clientes localizados no Brasil.
Segurança de Dados		
TC-SI-230a.1	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados.	Em 2023, a Cielo não registrou nenhuma ocorrência relacionada à privacidade de dados pessoais de clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
TC-SI-230a.2	Abordagem para identificar e abordar riscos de segurança de dados	<p>A Norma de Gestão de Vulnerabilidade define os requisitos e as regras para identificar, tratar e corrigir as vulnerabilidades nos ativos de informação da Cielo, tanto o ambiente local e o ambiente em nuvem, visando à segurança de dados. Segundo essa norma, os prazos para corrigir as vulnerabilidades críticas são:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Ambiente PCI (30 dias) » Ambiente NÃO PCI (45 dias) » Estações de Trabalho (45 dias) » Componentes de Sistemas e Softwares (30 dias) » Ativos de Rede Externos (2 dias) <p>Para manter a segurança do ambiente, são feitos scans mensais (internos e externos), pentests e testes de segmentação. Também, toda solução mantida ou desenvolvida passa por um processo de segurança. Soluções com vulnerabilidades altas e médias só vão para a produção se forem comunicadas para a Companhia e aprovadas formalmente por gestor autorizado. Para ir para a produção, toda solução passa por análise de hardening.</p>
Recrutamento e gerenciamento de uma força de trabalho global, diversificada e qualificada		
TC-SI-330a.1	Empregados estrangeiros e localizados no exterior	Não possuímos pessoas colaboradoras alocadas no exterior e não monitoramos a nacionalidade das pessoas do time.
TC-SI-330a.2	Engajamento dos colaboradores	Pág. 51 do Caderno Principal e pag. 42 do Caderno Complementar
TC-SI-330a.3	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão, (2) equipe técnica e (3) todos os outros funcionários	<p>Por gênero: Gestão: Homens = 60,4%; Mulheres = 39,6%. Equipe Técnica = Homens = 67,6%; Mulheres = 32,4%. Todos os outros funcionários: Homens = 50,1%; Mulheres = 49,9%.</p> <p>Por etnia/raça: Gestão: Negros e Indígenas: 21,9%; Brancos e Amarelos: 78,1%. Equipe Técnica: Negros e Indígenas: 27,9%; Brancos e Amarelos: 72,1%. Operações: Negros e Indígenas: 38,6%; Brancos e Amarelos: 61,4%.</p>
Proteção da propriedade intelectual e práticas concorrenciais		
TC-SI-520a.1	Perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a regulamentações de comportamento anticompetitivo	Em 2023, a Companhia não foi parte em ações judiciais envolvendo concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.
Gerenciamento de riscos sistêmicos decorrentes da interrupção de sistemas		
TC-SI-550a.1	Problemas de desempenho e interrupções de serviços	<p>1) Número de problemas de desempenho: 284. (2) Interrupções de serviço: 361 . (3) Tempo total de inatividade do cliente: 378 Horas e 32 minutos.</p>
TC-SI-550a.2	Descrição dos riscos de continuidade de negócios relacionados a interrupções de operações	

Relatório de asseguração

GRI 2-5



KPMG Auditores Independentes Ltda.
Rua Verbo Divino, 1400, Conjunto Térreo ao 801 - Parte,
Chácara Santo Antônio, CEP 04719-911, São Paulo - SP
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo - SP - Brasil
Telefone +55 (11) 3940-1500
kpmg.com.br

Relatório de Asseguração Limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2023

Ao Conselho de Administração e Diretores da
Cielo S.A. – Instituição de Pagamento
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela Cielo S.A. – Instituição de Pagamento (“Cielo” ou “Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no “Relatório Anual Integrado 2023” (“Relatório”) da Cielo, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório Anual Integrado 2023, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração da Cielo S.A. – Instituição de Pagamento

A administração da Cielo é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023;
- preparar as informações de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI*, com o *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, com a Orientação do CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council – IIRC*); e
- desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023, para que estejam livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.



Responsabilidades dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar uma conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos com base na NBC TO 3000 (revisada) – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo CFC – Conselho Federal de Contabilidade, que é equivalente à norma internacional *ISAE 3000 (revised) – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*. Essas normas requerem o planejamento dos trabalhos e a execução dos procedimentos de forma a obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2023 da Cielo, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

A KPMG Auditores Independentes Ltda. (“KPMG”) aplica a Norma Brasileira de Gestão de Qualidade (NBC PA 01), que requer que a firma planeje, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relacionados com o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e exigências legais e regulatórias aplicáveis. Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 revisada (*ISAE 3000 revised*) consiste principalmente de indagações à administração da Cielo e outros profissionais da Cielo que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual Integrado 2023, 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 contidas no Relatório Anual Integrado 2023, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório Anual Integrado 2023, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023;
- b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações e entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;



- c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023;
- d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis;
- e) análise dos processos para a elaboração do Relatório Anual Integrado 2023 da Cielo e da sua estrutura e conteúdo, de acordo com os Princípios de Conteúdo e Qualidade dos “Standards” para Relatório de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI*, *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council – IIRC*); e
- f) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência da conformidade com as diretrizes e critérios da estrutura de elaboração GRI - *Standards* aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório Anual Integrado 2023.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguarção limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguarção razoável. Conseqüentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguarção limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguarção razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios de Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI*, com o *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e com a Orientação do CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council – IIRC*) e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI- *Standards*), *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e com a Orientação CPC 09 – Relatório Anual Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council – IIRC*).

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firmamembro da organização global KPMG de firma membro independente licenciada da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.



Conclusão

Nossa conclusão foi formada com base nos, e está sujeita aos, assuntos descritos neste relatório.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2023 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 da Cielo S.A. – Instituição de Pagamento, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI*, com o *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e com a Orientação do CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council – IIRC*).

São Paulo, 28 de maio de 2024

KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP-014428/O-6


Flavio Gozzoli Goncalves
Contador CRC 1SP290557/O-2

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firmamembro da organização global KPMG de firma membro independente licenciada da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

Créditos

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

GRI 2-1

Sede Cielo
Alameda Xingu, 512 – 21.º ao 25.º andar
Alphaville – Centro Industrial e Empresarial
CEP: 06455-030 – Barueri (SP) – Brasil

EXPEDIENTE

GRI 2-3

Coordenação geral do projeto
Gerência Executiva de Sustentabilidade, Diversidade e Impacto

Contato
sustentabilidade@cielo.com.br

Consultoria GRI, redação, diagramação e revisão
Ricca Sustentabilidade

Materialidade
Baanko

Fotos
Adobe Stock e Freepik

Auditoria
KPMG

Data de publicação
28/05/2023

A elaboração e apresentação deste Relatório Anual Integrado teve como princípio a aplicação do pensamento coletivo.

Não há omissões em relação às diretrizes do Relatório Integrado.

cielo