



Somos Todos Um



# RELATÓRIO

# ANUAL

2020





# Índice

**03** ... Mensagem do Presidente

**05** ... Sobre o Relatório

**13** ... Destaques de 2020

**17** ... A Cielo

**24** ... Governança e Gestão de Riscos

**47** ... Visão de Futuro

**54** ... Capital Intelectual:  
Protagonismo e Inovação

**59** ... Capital Financeiro: Desempenho

**64** ... Capital Humano: Gente e Gestão

**80** ... Capital Natural: Ecoeficiência

**87** ... Capital Social e de Relacionamento:  
Impacto Social Positivo

**101** ... Coligadas: Cateno e M4U

**117** ... Anexos

# Mensagem do Presidente

GRI 102-14

*O ano de 2020 nos desafiou, mas ao mesmo tempo nos fortaleceu. Para superar as dificuldades e seguirmos firmes no compromisso de melhor servir, escolhemos o caminho dos relacionamentos.*

Em meio à busca da excelência, da inovação e da competitividade, os tempos atuais nos exigem atenção à rentabilidade, à eficiência, à gestão do capital humano e à expectativa de ajudar a construir uma sociedade cada vez melhor.

Aqui, na Cielo, nos desafiamos diariamente nesse sentido e em 2020 enfrentamos a prova de fogo, como todo o mundo, de viver um momento inédito em nossa geração. Os esforços para combater a pandemia da Covid-19 trouxeram mudanças no comportamento das pessoas e das empresas que ainda estamos identificando, compreendendo, e nos adaptando.

Com a força de uma marca que tem 25 anos de existência e presença destacada no segmento de meio de pagamentos, não nos furtamos ao nosso papel de atender às novas necessidades da sociedade e, muitas vezes, até antecipá-las.

Apostamos, assim, no relacionamento com nossos clientes para entregar a melhor experiência, na capacitação e na segurança dos nossos colaboradores e na parceria ética e transparente com nossos fornecedores e diferentes empresas brasileiras. A nossa transformação digital e cultural, que já estava em curso, foi acelerada pela pandemia que impôs mais dinamismo e nos apresentou novos desafios. Mas aproveitamos as oportunidades que também existem em cenários desafiadores como este.

Investimos em mais motivação e engajamento dos nossos times e nos comprometemos em ampliar a diversidade. Acreditamos, firmemente, que a promoção da Diversidade & Inclusão dentro da Companhia resulta em ideias inovadoras e, consequentemente, em uma empresa ainda mais conectada e capaz de gerar valor para clientes, acionistas e toda a sociedade brasileira.

A inovação é a nossa ferramenta de transformação e de apoio a quem empreende e enfrenta as dificuldades da luta diária. Oferecemos cada vez mais soluções de produtos e serviços digitais, como o Cielo Super Link e as transações de pagamento por WhatsApp, sem esquecer o uso das tecnologias *contacteless*, NFC e QR Code.

Alinhada à tendência da indústria financeira, de dar aos consumidores e empreendedores cada vez mais praticidade com baixo custo, nossa capacidade e agilidade em inovar beneficiou milhões de famílias, chamadas de desbancarizadas, para que pudessem utilizar seus cartões do Auxílio Emergencial do Governo diretamente nos equipamentos da Cielo. E fomos além, compartilhamos esta tecnologia com as demais empresas de adquirência, contribuindo para apoiar a sociedade e impulsionar a economia, num momento tão difícil.

*Fizemos tudo sob a ótica de um atento e constante gerenciamento de riscos, praticando a boa governança na continuidade de nosso negócio, na saúde financeira dos clientes e na segurança dos colaboradores.*

Seguimos assim, diariamente, construindo uma empresa capaz de fazer a diferença e de contribuir para o desenvolvimento sustentável do nosso País.

**Gustavo Sousa**

Diretor-Presidente





# Sobre o Relatório

GRI 102-50 / 102-52 / 102-56

Pelo 9º ano consecutivo, apresentamos o Relatório Anual de Sustentabilidade da Cielo, iniciativa que reafirma o nosso compromisso com a transparência e o diálogo com as partes interessadas da Companhia. Ao longo do documento, destacamos o desempenho econômico-financeiro, ambiental e social do negócio entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020, contemplando 100% das operações<sup>1</sup> da Cielo e das empresas controladas Servinet, Aliança e Stelo.

Além disso, no capítulo Coligadas, trazemos informações sobre Cateno e M4U, coligadas operadas de forma independente (saiba mais sobre nossa participação nessas empresas na página 30).

Em linha com as melhores práticas do mercado, o Relatório foi elaborado com base nas diretrizes da International Integrated Reporting Council (IIRC), GRI Reporting Framework e da Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

As informações apresentadas foram auditadas pela KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda, empresa externa e independente, e validadas pela alta direção da Cielo e pelo Conselho de Administração.

<sup>1</sup> Os indicadores deste relatório também contemplam em parte a Braspag, empresa que foi incorporada à Cielo em setembro de 2020.

## COMO LER O RELATÓRIO

As referências utilizadas ao longo da publicação se desdobram em diferentes formas de leitura do documento. Além da leitura linear, é possível navegar entre os conteúdos de acordo com as diretrizes de reporte adotadas:

**CONTEÚDOS GRI e SASB:** a partir de nossos temas materiais, escolhemos conteúdos GRI e SASB a serem reportados no Relatório. No início de cada capítulo, apontamos quais conteúdos estão sendo abordados e no Índice de Conteúdo GRI e no Índice SASB (página 131) explicamos o seu conteúdo e apontamos a página em que são reportados.

 CAPITAL  
**Natural**

 CAPITAL  
**Social e de Relacionamento**

 CAPITAL  
**Financeiro**

 CAPITAL  
**Intelectual**

 CAPITAL  
**Humano**

**CAPITAIS:** a estrutura do Relatório é baseada nos capitais do Relato Integrado. Assim, no início de cada capítulo, sinalizamos qual capital será abordado e fornecemos uma breve explicação sobre a sua importância para a Companhia.

**OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS):** levando em conta nossa adesão aos ODS, o Relatório considera aqueles que são prioritários para a Companhia. Ao longo do conteúdo, apontamos os temas que abordam a contribuição do negócio a uma das metas dos ODS.

## ODS prioritários



## Revisão da matriz de materialidade

GRI 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44 / 102-46 / 102-47 / 102-49

Com o objetivo de identificar as questões prioritárias de sustentabilidade em nossa cadeia de valor e entender quais temas devem orientar o conteúdo do Relatório, realizamos a revisão da nossa matriz de materialidade em 2020.

Para garantir que o relato contemplasse os temas de maior interesse para as partes interessadas, o processo de revisão da matriz de materialidade se baseou nas seguintes etapas:

- ◆ Avaliamos o cenário estratégico para a Companhia a partir da seleção dos temas de maior relevância, indicados em iniciativa de mercado para gestão de sustentabilidade, da avaliação de sua importância na visão dos executivos da companhia, e, por fim, da ponderação com os temas considerados materiais para pares e concorrentes e *benchmarks* de sustentabilidade do setor;
- ◆ Aplicamos uma consulta online, respondida pelos principais públicos de relacionamento da Companhia;
- ◆ Realizamos entrevistas com a alta liderança, nas quais apuramos a importância dos temas para a estratégia de atuação da Companhia.

Ao final destas etapas, os aspectos mais relevantes foram submetidos à aprovação da Diretoria e do Conselho de Administração da Cielo, consolidando a matriz de materialidade a seguir.



## Matriz de materialidade

GRI 102-49

A matriz de materialidade apresentada abaixo considera os temas com mais de 80% de relevância tanto no cenário estratégico quanto na consulta aos *stakeholders*.



○ Aspectos não materiais, mas estratégicos para sustentabilidade na Cielo.
















### Aspectos materiais prioritários




1. Relacionamento com o cliente
2. Segurança da informação e privacidade
3. Ética e combate à corrupção
4. Estrutura de integridade robusta
5. Infraestrutura sólida e estabilidade do sistema
6. Diversidade, igualdade e não discriminação
7. Atração e retenção de talentos
8. Engajamento de colaboradores sobre o Código de Conduta
9. Inovação
10. Diversidade na alta liderança
11. Boas práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores
12. Treinamento e educação
13. Avaliação ambiental de fornecedores
14. Gestão de resíduos eletrônicos
15. Bem-estar e qualidade de vida no trabalho
16. Apoio ao desenvolvimento social
17. Gestão do uso de energia
18. Combate às mudanças climáticas
19. Práticas de compras justas
20. Ampliação do acesso da população ao sistema financeiro
21. Apoio a pequenos negócios
22. Avaliação de desempenho do Conselho de Administração e Diretoria
23. Gestão do uso de recursos naturais nos equipamentos e embalagens
24. Remuneração dos órgãos de governança
25. Produtos e serviços mais ecoeficientes



Ao final do processo, chegamos a 17 aspectos considerados relevantes, que foram organizados em sete temas materiais, conforme a tabela a seguir.

GRI 102-47 / 102-49

| Aspectos materiais                                     | Temas Materiais                             | ODS Relacionados  | Capital Relacionado - Relato Integrado   |
|--|---|---|--|
| Estrutura de integridade robusta                       | Conduta ética e íntegra                     |    | <br><b>Social e de Relacionamento</b> |
| Ética e combate à corrupção                            |   |    |  |
| Engajamento de colaboradores sobre o Código de Conduta |   |    |  |
| Relacionamento com o cliente                           | Relacionamento com o cliente                |     |  |
| Apoyo ao desenvolvimento social                        | Relações comerciais próximas e sustentáveis |       |  |
| Apoyo a pequenos negócios                              |   |      |  |
| Boas práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores   |   |     |  |

| Aspectos materiais                              | Temas Materiais                          | ODS Relacionados  | Capital Relacionado - Relato Integrado  |
|---|--|---|---|
| Inovação  | Protagonismo e Inovação                  |     |   |
| Infraestrutura sólida e estabilidade do sistema | Segurança e disponibilidade dos sistemas |     |  <p><b>Intelectual</b></p> |
| Segurança da informação e privacidade           |  |     |   |
| Gestão de resíduos eletrônicos                  | Ecoeficiência                            |      |  <p><b>Natural</b></p>     |
| Avaliação ambiental de fornecedores             |  |    |   |
| Diversidade, igualdade e não discriminação      | Gente e Gestão                           |       |  <p><b>Humano</b></p>    |
| Diversidade na alta liderança                   |  |     |   |
| Atração e retenção de talentos                  |  |      |   |
| Treinamento e educação                          |  |     |   |
| Bem-estar e qualidade de vida no trabalho       |  |     |   |

## Metas para temas materiais

# 2019-2020

| TEMA MATERIAL  | META  | STATUS  |
|--|---|---|
| <b>Foco no atendimento e satisfação do cliente, adequando produtos e serviços às suas necessidades</b> | Atender 95% das demandas em até sete dias úteis   | <b>Meta atingida</b><br>Em 2020, mais de 95% das demandas foram finalizadas em até cinco dias úteis   |
| <b>Prevenção e controle de fraude e segurança cibernética</b>  | Atualizar a tecnologia das plataformas de gestão de acessos para colaboradores e clientes, e atingir a diminuição de 50% dos apontamentos de auditoria que acontecem em decorrência de problemas nas integrações existentes com os sistemas | <b>Meta atingida</b><br>Em 2020, avançamos na implementação de projetos e ações relacionados com prevenção e controle de fraude e segurança cibernética.<br><br>Além disso, conquistamos uma melhora nos nossos índices de redução de pontos de auditoria, e estamos buscando a redução completa deles  |
| <b>Tendências e disrupção tecnológica</b>  | Aumentar em 100% a base de clientes que utiliza o Super Link  | <b>Meta atingida</b><br>A pandemia da Covid-19 acelerou a mudança de comportamento dos negócios e dos consumidores, que passaram a utilizar cada vez mais tecnologias digitais para fazer seus pagamentos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Crescimento de 6,5 vezes na base ativa do Super Link;</li><li>• + de 1.000% de aumento em novos credenciamentos para utilização do Super Link;</li><li>• Super Link registrou aumento exponencial de 1.659% na procura e credenciamento em 2020, quando observamos um salto de aproximadamente 700 clientes em fevereiro para mais de 18 mil credenciamentos em abril. Saiba mais na pág. 91</li></ul> |



## Metas para temas materiais

### 2020-2021

| TEMA MATERIAL                               | META   |
|---|--|
| Conduta ética e íntegra                     | Apurar dentro do prazo médio de investigação de 35 dias os relatos "dentro do escopo" registrados no Canal de Ética, no período de dezembro de 2020 a novembro de 2021                                 |
| Relacionamento com o cliente                | Atingir 85% de Índice de Satisfação do Cliente em 2021   |
| Relações comerciais próximas e sustentáveis | Alavancar impacto social através de produto voltado ao microempreendedor   |
| Protagonismo e Inovação                     | Foco no desenvolvimento dos pilares estratégicos de nosso planejamento estratégico: pagamento digital, expansão da atuação com foco em agregar mais valor aos nossos clientes e transformação digital. |
| Segurança e disponibilidade dos sistemas    | Implementar ações e projetos de segurança e disponibilidade de sistemas, com foco em atingir nota 2.75 no Cybersecurity Framework (CSF) do National Institute of Standards and Technology (NIST)       |
| Ecoeficiência                               | Metas relacionadas a emissões, energia, água e resíduos (p. 82, 84 e 85)   |
| Gente e Gestão                              | Implementar a nossa Política de Diversidade e Inclusão   |

## Metas para temas materiais

# Ecoeficiência

|                          | Meta_2020   | Status   | Meta_2021   |
|--------------------------|---|--|---|
| <b>Emissões Escopo 1</b> | Abastecer a frota somente com o biocombustível etanol e reduzir em 90% as emissões de combustão móvel                                     | <b>Meta parcialmente atingida</b><br>Em 2020, atualizamos a nossa Norma de Abastecimento, orientando os colaboradores que utilizam carro e necessitam de reembolso a abastecer apenas com etanol, combustível renovável e menos poluente. Por meio da iniciativa, foi possível evitar 550,12 tCO <sub>2</sub> e de emissões e reduzir em 35,53% as emissões de combustão móvel | Manter a relação das emissões de escopo 1 + escopo 2/EBITDA em até 1,1<br><br>Neutralizar 100% das emissões contabilizadas em escopo 1 através de <i>offset</i> |
| <b>Emissões Escopo 2</b> | Adquirir certificado para 100% da energia consumida   | <b>Meta atendida</b><br>Com a compra de I-REC, neutralizamos nossas emissões de 2020   | Manter a relação das emissões de escopo 1 + escopo 2/EBITDA em até 1,1<br><br>Neutralizar 100% das emissões contabilizadas em escopo 2 através de <i>offset</i> |
| <b>Emissões Escopo 3</b> | Tendo em vista as projeções de retomada de mercado, não foi possível estabelecer meta   | Meta será discutida em 2021  | Meta será discutida em 2021   |
| <b>Energia</b>           | Adquirir 100% da energia de fontes renováveis   | <b>Meta atendida</b><br>Através da compra de I-REC   | Manter I-REC  |
| <b>Água</b>              | Consumo de até 10 litros por pessoa/dia   | <b>Meta atendida</b><br>Em 2020, o consumo de água foi de 2,03 litros por pessoa/dia entre os colaboradores da Sede (Matriz). Ao todo, foram consumidos 1.688 m <sup>3</sup> de água, volume 55% menor que o consumido no ano anterior. A redução está associada ao deslocamento de parte dos colaboradores para o <i>home office</i> a partir de março em função da pandemia  | Consumo de até 10 litros por pessoa/dia   |
| <b>Resíduos</b>          | A possibilidade de proposição de uma meta para este tema será decidida após a verificação do comportamento da geração de resíduos em 2020 | Ainda em estudo, devido à pandemia e com o <i>home office</i> , não foi possível realizar tal estudo comportamental previsto para 2020   | Meta será reavaliada/discutida em 2021  |

# Destaques de 2020

## Resposta à pandemia

Diante dos desafios inéditos trazidos pela pandemia da Covid-19, trabalhamos para garantir a continuidade do negócio, ao mesmo tempo em que atuamos no enfrentamento dos impactos da pandemia em nossos colaboradores, clientes e comunidades.

**R\$ 5 bilhões**

em antecipação de recebíveis para o comércio.

**1,5 milhão**

de maquininhas habilitadas para receber pagamentos do Auxílio Emergencial.

**5.817 testes**

de Covid-19 doados às Casas André Luís.

Crescimento de **6,5 vezes**

na base ativa do Super Link.

**R\$ 957.600,00**

em doações para o combate à pandemia.

**139.932 doações,**

junto com

**68.000 pessoas.**

**3 pontos percentuais**

de aumento na penetração das transações *contactless* (NFC, QR e *e-commerce*).

**+ de 1.000%**

de aumento em novos credenciamentos para utilização do Super Link.

**R\$ 1,253 milhões**

investidos em iniciativas voltadas à saúde e bem-estar dos colaboradores.

**113 mil inscritos**

no evento "Seu Negócio Digital em 5 dias", com 1,83 milhões de visualizações.

**70 mil**

empreendedores digitalizados em parceria com o SEBRAE.

**46 mil**

pessoas impactadas por ações de voluntariado.



## Demais destaques do ano



Reformulação do **Código de Conduta Ética** da Cielo



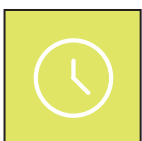
Elaboração do **Manifesto de Diversidade & Inclusão** da Cielo



**+ de 100 startups** no Radar Cielo



93,7% dos colaboradores concluíram o novo **treinamento em Compliance**



Média de **28,16 horas de treinamento** oferecidas para cada colaborador



89% do portfólio utilizando **metodologias ágeis**



**100% das denúncias** recebidas pelo Canal de Ética apuradas



Revisão do nosso **Planejamento Estratégico de Sustentabilidade 2021-2025**



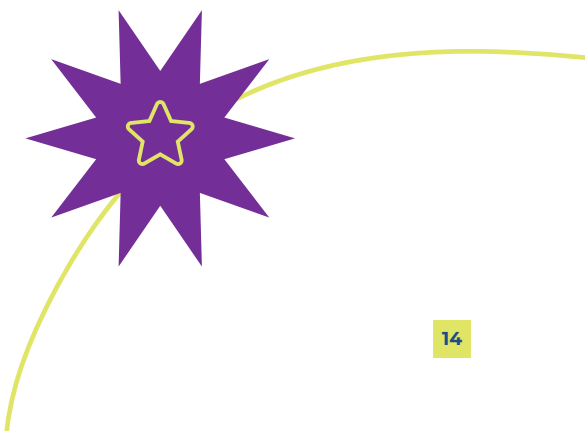
**+ de 80% dos aprovados** no Programa de Estágio pretos ou pardos e 50% LGBTQIA+ e interseccionalidades



**+ de 70 cursos gratuitos** disponibilizados no nosso site para alavancar as vendas digitais



143 **startups** inscritas no nosso **Programa de Mentoria**



## Prêmios e reconhecimentos

### Prêmio Ética nos Negócios

Uma das sete Companhias vencedoras da premiação promovida pelo Instituto Ética nos Negócios.

### Prêmio Melhores da Dinheiro

1º lugar na categoria Recursos Humanos na premiação promovida pela Istoé Dinheiro.

### ISE B3

Integrante, pelo 8º ano consecutivo, do Índice de Sustentabilidade Empresarial, organizado pela B3 – Brasil, Bolsa, Balcão.

### Brasil Design Awards

1º lugar em Reposicionamento de Marca na Categoria Branding - Voto Popular.

### Prêmio Valor Inovação

6º lugar no ranking entre as empresas mais inovadoras na premiação promovida pelo jornal Valor Econômico.

### Marcas Mais Valiosas do Brasil

Eleita a 23ª marca mais valiosa do País no ranking da Brand Finance no Brasil.

### ICO2

Integrante do Índice de Carbono Eficiente (ICO<sub>2</sub>) da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão.

### Prêmio Melhores da Dinheiro

3º lugar entre as 100+ Inovadoras em Meios de Pagamento e Adquirentes na premiação promovida pela Istoé Dinheiro com o case do Auxílio Emergencial.

### Prêmio Valor 1000

5º lugar no ranking de Serviços Especializados, na premiação promovida pelo jornal Valor Econômico.

### Brasil Design Awards

3º lugar em Branding na Seleção do Júri.

### Top Of Mind

Vencedora do prêmio.

### Índice S&P/B3 Brasil ESG

Integrante do Índice S&P/B3 Brasil ESG em reconhecimento às práticas ambientais, sociais e de governança.

### Prêmio Época Reclame Aqui

2º lugar na premiação promovida pela revista Época.

### Prêmio Cliente S.A.

Finalista do prêmio promovido pela revista Você S.A.

### Prêmio Consumidor Moderno

1º lugar na Categoria Adquirente.

### Prêmio Consumidor Moderno

1º lugar no setor de Serviços Financeiros.

### Marcas Mais Valiosas

14ª marca mais valiosa no ranking da consultoria global de marcas Interbrand.

### 100 Open Startups

63º lugar no ranking *Open Corps*.

### Prêmio iBest

Finalista da premiação.



# Geração de valor

Como geramos valor em 2020

## Capital Financeiro

- Resultados das operações
- Receita de R\$ 11,186 bilhões em 2020

## Infraestrutura

- Rede de operações distribuída por 99,99% das cidades brasileiras
  - Logística
- Redes de atendimento digitalizadas, visando a satisfação do cliente

## Cultura inovadora

- Cielo Digital
- Equipes organizadas em *squads* e tribos, facilitando a inovação
- Ferramentas de *big data* para a análise de grande volume de dados

## Capital Social

- 1,4 milhões de clientes
- Reputação da marca Cielo
- Mais de 1.000 fornecedores

## Colaboradores

- Mais de 3.929 colaboradores

## Capital Natural

- Água e energia para abastecer operações
  - Consumo de recursos naturais (papel, plástico, combustíveis)
- Meio sob pressão das mudanças climáticas



## Capital Financeiro

- Lucro líquido de R\$ 631,5 milhões
- R\$ 669 milhões distribuídos aos acionistas

## Infraestrutura

- Ampliação do uso do Super Link e base de produtos online

## Cultura inovadora

- Implementação do Super Link
- Digitalização das transações
- Recebimento de pagamentos do Auxílio Emergencial
- PIX
- Cielo Garagem

## Capital Social

- Catalisadores de cerca de 8,38% do PIB brasileiro por meio dos pagamentos realizados em nossas plataformas.
- Contribuição para a geração de empregos no país
- Apoio aos pequenos negócios durante a pandemia
- R\$ 2,04 bilhões gastos com fornecedores socialmente responsáveis
- Apoio ao desenvolvimento social
- Índice de Satisfação do Cliente de 82%\*
- Investimento Social Privado

## Colaboradores

- Média de 28,16 horas de treinamento por colaborador
- Programa de Diversidade
- Voluntariado

## Capital Natural

- Abastecimento da frota com etanol, emitindo menos CO<sub>2</sub>
- Redução no consumo de energia
- 8 toneladas de resíduos reciclados
- Logística reversa e reciclagem de equipamentos eletrônicos

\*Cerca de 82% dos consultados demonstraram satisfação com a qualidade do relacionamento e do atendimento, dos produtos, serviços e soluções – conferindo à Cielo notas entre 7 e 10.

Capítulo 1



# A Cielo

ODS relacionados



# Quem somos

GRI 102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-7

Com **25 anos de atuação no País**, a Cielo S.A. é uma empresa de tecnologia e serviços para o varejo, com o propósito de **simplificar e impulsionar negócios para todos**. Somos líderes no segmento de pagamentos eletrônicos na América Latina. Por meio de um extenso portfólio de soluções, atendemos às necessidades dos nossos mais de 1,4 milhão de clientes ativos, que incluem desde empreendedores individuais até grandes varejistas espalhados por todo o Brasil, tanto no mundo físico quanto no e-commerce.

*Somos catalisadores de cerca de 8,38% do PIB brasileiro por meio dos pagamentos realizados em nossas plataformas.*

Operamos com uma plataforma de soluções tecnológicas para o credenciamento, a transmissão, o processamento e a liquidação financeira de transações e captura das principais bandeiras nacionais e internacionais de cartões de crédito e débito, apoiados por uma estrutura de logística robusta e infraestrutura aderente aos mais rígidos padrões de segurança.

Somos uma sociedade anônima de capital aberto, com sede na cidade de Barueri (SP) e atuante também nos Estados Unidos por meio de subsidiária.





**Nossos números**



**6,2 bilhões**

de transações



**+ de 1 milhão**

de terminais com *contactless*



**35,2 %**

de market share



**R\$ 644 bilhões**

de volume financeiro capturado



Presentes em

**5.564 mil** (99,9%)

municípios do Brasil



**1,4 milhão**

de clientes



**R\$ 10,9 bilhões**

de valor de mercado



**3.929**

colaboradores



**8,38%**

do PIB brasileiro catalisado por meio dos pagamentos realizados em nossas plataformas



**R\$ 631,5 milhões**

de lucro líquido



**R\$ 32,3 bilhões**

de Produtos de prazo ao varejo e empreendedores em 2020



**31,2%**

de penetração



# Nossas soluções

GRI 102-2

A Cielo é mais que uma máquina de pagamentos. Nosso modelo de negócios contempla um amplo portfólio de produtos e soluções para atender todos os tipos de negócios e as necessidades dos clientes, efetivando a democratização dos meios de pagamentos.

## MAQUININHAS

### CIELO ZIP

máquina portátil e rápida que não precisa de celular, voltada para profissionais que precisam de mobilidade.

### CIELO LIO

muito mais que uma máquina de cartão, permite controlar o estoque na palma da mão, fazer pedidos, fechar contas, emitir nota fiscal e fechar o caixa, tudo isso integrado com o sistema da loja.

### CIELO MINI ZIP

maquininha portátil que não precisa de celular e não gasta papel, oferecendo agilidade e facilidade para vender em qualquer lugar.

# Nossas soluções

GRI 102-2

A Cielo é mais que uma máquina de pagamentos. Nosso modelo de negócios contempla um amplo portfólio de produtos e soluções para atender todos os tipos de negócios e as necessidades dos clientes, efetivando a democratização dos meios de pagamentos.

## SERVIÇOS

### PARA VENDER MAIS

**PROMO**  
serviço exclusivo que permite realizar promoções diretamente nas máquinas Cielo.

**RECARGA DE CELULAR**  
as máquinas da Cielo podem ser utilizadas para a recarga de celular, aumentando as vendas.

**CONVERSOR DE MOEDAS**  
as máquinas da Cielo são habilitadas para pagamento em mais de 80 moedas estrangeiras.

### PARA GERENCIAR OS NEGÓCIOS

**APP CIELO**  
permite a gestão de vendas e recebimentos do negócio de um jeito simples e prático.

**CARTEIRA DIGITAL CIELO**  
permite o acompanhamento das movimentações da conta em tempo real, além do recebimento e envio de dinheiro de forma descomplicada.

**CIELO FAROL**  
oferece informações sobre o perfil de renda e o comportamento de compra dos clientes, além de comparação com negócios semelhantes.

**CIELO STORE**  
oferece uma série de aplicativos que agilizam o dia a dia dos negócios.

### PARA CONHECER O MERCADO

**ICVA**  
o Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA) acompanha mensalmente a evolução do comércio de acordo com a receita nominal de pequenos lojistas a grandes varejistas.

# Nossas soluções

GRI 102-2

A Cielo é mais que uma máquina de pagamentos. Nosso modelo de negócios contempla um amplo portfólio de produtos e soluções para atender todos os tipos de negócios e as necessidades dos clientes, efetivando a democratização dos meios de pagamentos.

## SOLUÇÕES PARA E-COMMERCE

### CIELO SUPER LINK

permite realizar vendas online nas redes sociais, sem precisar de uma loja e sem taxa de adesão.

### CHECKOUT CIELO

solução de pagamento que permite o monitoramento de 100% das vendas em tempo real.

### API E-COMMERCE CIELO

solução completa de pagamentos para qualquer tipo de negócio, que permite a integração rápida para desenvolvedores.

## PRODUTOS DE CRÉDITO

### CRÉDITO SEM GARANTIA

Receba Mais (Capital de Giro).

### AQUISIÇÃO DE RECEBÍVEIS

### RECEBA RÁPIDO

Recebimento antecipado.

### CRÉDITO COM GARANTIA

Crédito com garantia de imóvel.

# Propósito e Visão

GRI 102-16

## PROPÓSITO

### Simplificar e impulsionar negócios para todos

Atuamos para simplificar o cotidiano de milhões de consumidores e empresas e impulsionar negócios para todos na economia de mercado. A geração de oportunidades por meio dos nossos negócios traz também a possibilidade de trabalho e renda para milhões de famílias, que merecem viver em uma sociedade justa, equitativa e sustentável. Buscamos viabilizar todo tipo de diversidade ao impulsionar negócios para todos e, por meio da inovação, a simplificação dos processos e relações das empresas e clientes, tornar o contexto do comércio mais sustentável.



## VISÃO

### Ser a plataforma inteligente mais desejada do comércio brasileiro

Trabalhamos para sermos reconhecidos como a plataforma inteligente que integra toda cadeia de valor, em soluções amplas e personalizadas nos territórios de digital *banking* e *marketplace* no comércio brasileiro. Seremos referência por nossa atuação com práticas sustentáveis e de responsabilidade social e desejados por nosso papel na inclusão de toda diversidade de pessoas.



## Capítulo 2



GOVERNANÇA

& **GESTÃO**  
**de RISCOS**

cielo



# Governança

Nosso sistema de governança corporativa tem como princípios direcionadores a transparência, a equidade, a prestação de contas (*accountability*) e a responsabilidade corporativa, os quais, quando convertidos em práticas de governança corporativa, permitem o aperfeiçoamento da gestão, a harmonização de interesses, a sustentabilidade do negócio e a geração de valor para a perenidade da Companhia. Desde junho de 2009 aderimos ao Novo Mercado da B3, conforme cláusula prevista em nosso Estatuto Social. A listagem nesse segmento implica a adoção de um conjunto de regras de governança adicionais às exigidas pela legislação brasileira, ampliando os direitos dos acionistas minoritários, além

de uma política de divulgação de informações mais transparente e abrangente. Consolidamos todos os princípios e as práticas de governança adotados em uma Política de Governança Corporativa, bem como o nosso compromisso com a adoção das melhores práticas, tendo como referência o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa e o Código Brasileiro de Governança Corporativa - Companhias Abertas.

Além disso, a Cielo lançou em 2011 um programa patrocinado de ADRs de Nível I, facilitando o acesso às suas ações por parte de investidores baseados no exterior, e reforçando seu compromisso com práticas internacionais.





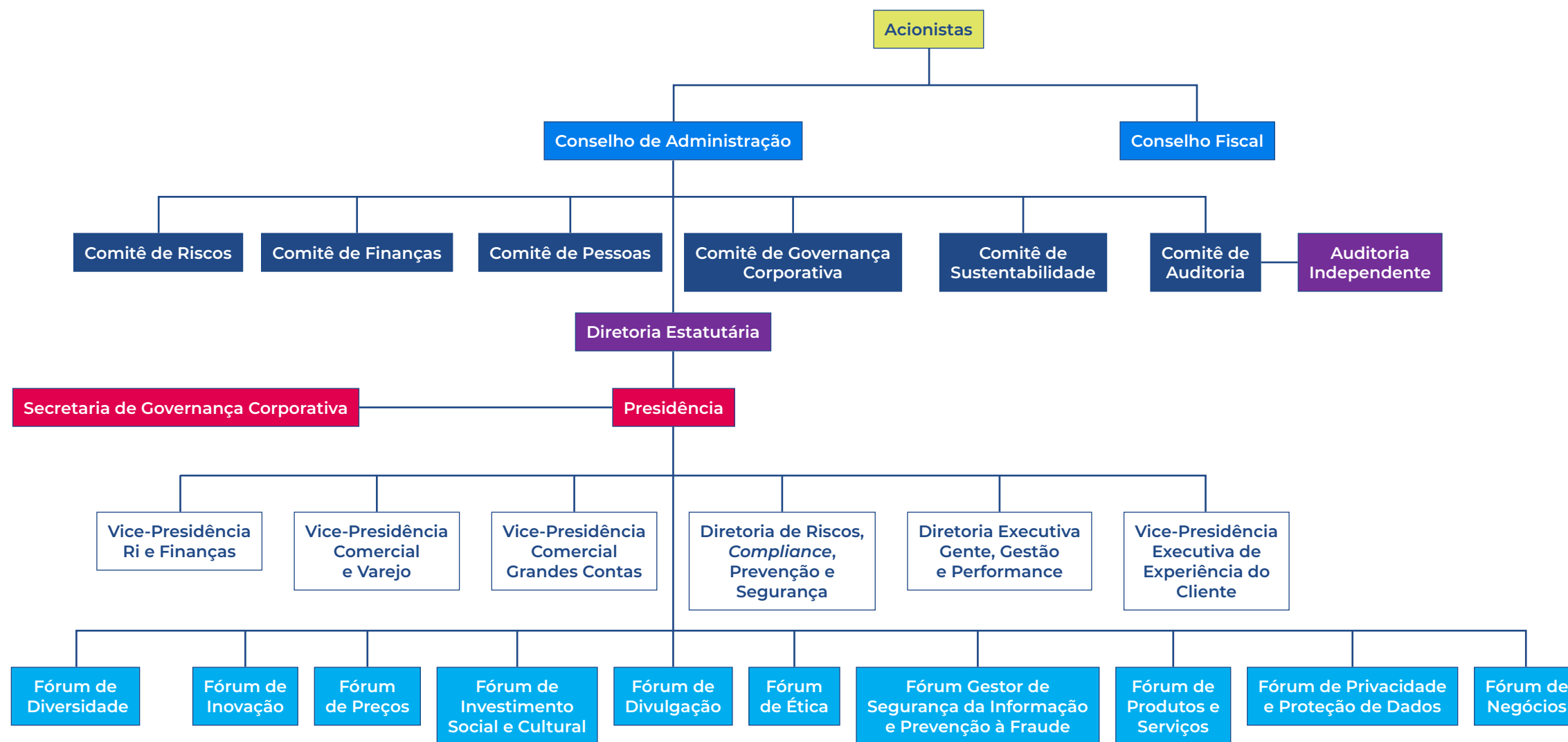
## Estrutura de Administração

GRI 102-18 | 102-22

A Cielo é administrada pelo Conselho de Administração, composto por membros eleitos em Assembleia Geral e pela Diretoria Estatutária, conforme previsto no Estatuto Social da Companhia.

O Conselho de Administração é assessorado tecnicamente pelos seguintes Comitês de Assessoramento: Comitê de Auditoria-órgão estatutário e de caráter permanente, com autonomia operacional e orçamento próprio aprovado pelo Conselho de Administração, Comitê de Finanças, Comitê de Governança Corporativa, Comitê de Pessoas e Remuneração, Comitê de Riscos e Comitê de Sustentabilidade.

O Conselho Fiscal da Companhia é instalado por deliberação da Assembleia Geral ou a pedido dos acionistas, nas hipóteses previstas em lei, com caráter não permanente e as atribuições e poderes conferidas por lei.



A política de indicação e remuneração da composição dos órgãos de governança consolida as diretrizes, os critérios e o processo de seleção de membros para atuação em seus órgãos de governança, visando garantir a composição adequada destes órgãos e alinhamento as melhores práticas de governança. Assim, garantimos um quadro de profissionais altamente qualificados, considerando:

- ◆ Notável experiência (técnica, profissional e acadêmica) compatíveis com o cargo para os quais foram indicados;
- ◆ Profissionais com disponibilidade de tempo para dedicar-se adequadamente a função;
- ◆ Que estejam alinhados aos valores e a cultura da Companhia e ao seu Código de Conduta Ética;
- ◆ Profissionais com características e perfis diferentes, visando a complementariedade de competências (tais como aspectos sociais e ambientais);
- ◆ A diversidade de conhecimentos, experiências, comportamentos, bem como de gênero, faixa etária, aspectos culturais, etnia, dentre outros.

A participação como membro em mais de quatro Conselhos de Administração de companhias de capital aberto, bem como a reeleição dos membros ao Conselho, deverá levar em consideração a sua assiduidade nas reuniões durante o seu último mandato, sendo recomendável a reeleição do indicado que tenha comparecido a, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) das reuniões em seu último mandato.

Maiores informações sobre estrutura e práticas de governança estão disponíveis no endereço eletrônico:



<https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/governanca-corporativa/>

### Composição do Conselho de Administração

| Nome                                      | Idade e Data de Nascimento | Cargo                    | Data da Eleição | Término do Mandato | Percentual de participação nas reuniões |
|---|----------------------------|--------------------------|-----------------|--------------------|---|
| <b>Aldo Luiz Mendes</b>                   | 62 anos<br>(13/10/1958)    | Conselheiro Independente | 24/07/2020      | até AGO 2022       | 96,70%                                  |
| <b>Carlos Motta dos Santos</b>            | 50 anos<br>(03/09/1970)    | Conselheiro Externo      | 24/07/2020      | até AGO 2022       | 100,00%                                 |
| <b>Edson Marcelo Moreto</b>               | 50 anos<br>(16/01/1970)    | Conselheiro Externo      | 24/07/2020      | até AGO 2022       | 100,00%                                 |
| <b>Edson Rogério da Costa</b>             | 50 anos<br>(29/12/1970)    | Conselheiro Externo      | 24/07/2020      | até AGO 2022       | 96,70%                                  |
| <b>Francisco Augusto da Costa e Silva</b> | 72 anos<br>(06/09/1948)    | Conselheiro Independente | 24/07/2020      | até AGO 2022       | 100,00%                                 |
| <b>Francisco José Pereira Terra</b>       | 51 anos<br>(25/05/1969)    | Conselheiro Externo      | 24/07/2020      | até AGO 2022       | 93,30%                                  |
| <b>Gilberto Mifano</b>                    | 71 anos<br>(11/11/1949)    | Conselheiro Independente | 24/07/2020      | até AGO 2022       | 100,00%                                 |
| <b>Gustavo de Souza Fosse</b>             | 48 anos<br>(14/05/1972)    | Conselheiro Externo      | 26/01/2021      | até AGO 2021       | N/A                                     |
| <b>Marcelo de Araújo Noronha</b>          | 55 anos<br>(10/08/1965)    | Conselheiro Externo      | 24/07/2020      | até AGO 2022       | 96,70%                                  |
| <b>Mauro Ribeiro Neto</b>                 | 32 anos<br>(13/03/1988)    | Conselheiro Externo      | 24/07/2020      | até AGO 2022       | 96,70%                                  |
| <b>Vinicius Urias Favarão</b>             | 46 anos<br>(20/11/1974)    | Conselheiro Externo      | 24/07/2020      | até AGO 2022       | 100,00%                                 |

## Composição dos Comitês de Assessoramento

| Comitê                 | Nome                                 | Cargo       | Independente |
|------------------------|--------------------------------------|-------------|--------------|
| Auditoria              | Gilberto Mifano                      | Coordenador | Sim          |
|                        | Francisco José Vieira Félix da Silva | Membro      | Não          |
|                        | José Antonio Teixeira                | Membro      | Não          |
|                        | Mônica Luciana Martins de Oliveira   | Membro      | Não          |
| Finanças               | Aldo Luiz Mendes                     | Coordenador | Sim          |
|                        | Francisco José Pereira Terra         | Membro      | Não          |
|                        | Fernando Sabbi Melgarejo             | Membro      | Não          |
| Governança Corporativa | Francisco Augusto da Costa e Silva   | Coordenador | Sim          |
|                        | Arthur José André Neto               | Membro      | Não          |
|                        | Rodrigo Felipe Afonso                | Membro      | Não          |
|                        | Gustavo Henrique Santos de Sousa     | Membro      | Não          |
| Pessoas e Remuneração  | Francisco Augusto da Costa e Silva   | Coordenador | Sim          |
|                        | José Avelar Matias Lopes             | Membro      | Não          |
|                        | Vinícius Urias Favarão               | Membro      | Não          |
| Riscos                 | Aldo Luiz Mendes                     | Coordenador | Sim          |
|                        | Gláucio Nery Henrique                | Membro      | Não          |
|                        | Marcelo Souza Ramos                  | Membro      | Não          |
|                        | Thais Regina Gonçalves Torres        | Membro      | Não          |
| Sustentabilidade       | Francisco Augusto da Costa e Silva   | Coordenador | Sim          |
|                        | Aldo Luiz Mendes                     | Membro      | Sim          |
|                        | Francisco José Pereira Terra         | Membro      | Não          |
|                        | Fernando Pinto Lima                  | Membro      | Não          |
|                        | Edson Rogério da Costa               | Membro      | Não          |

As vice-presidências possuem independência de atuação entre si. A Diretoria de Riscos, *Compliance*, Prevenção e Segurança é independente das vice-presidências das áreas de negócios.

## Composição da Diretoria Executiva

| Nome   | Cargo  |
|--|--|
| <b>Gustavo Henrique Santos de Sousa</b>        | Diretor-Presidente   |
| <b>Superintendente de Finanças (Interino)*</b> | Vice-Presidente Executivo de Finanças e Diretor de Relações com Investidores |
| <b>Paulo Adriano Rômulo Naliato</b>            | Vice-Presidente Executivo da Comercial Canais Próprios e E-commerce          |
| <b>Júlio Almeida Gomes</b>                     | Vice-Presidente Executivo de Experiência do Cliente                          |
| <b>Renata Andrade Daltro dos Santos</b>        | Vice-Presidente Executiva de Grandes Contas                                  |
| <b>Fernando Pinto Lima</b>                     | Diretor Executivo de Gente, Gestão e Performance                             |
| <b>Marcelo de Giuseppe Toniolo</b>             | Diretor de Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança                 |

## Composição do Conselho Fiscal

| Nome                                      | Independente |
|---|--------------|
| <b>Marcos Aparecido Galende</b>           | Não          |
| <b>Felipe Guimarães Geissler Prince</b>   | Não          |
| <b>Antonio Joaquim Gonzalez Rio Mayor</b> | Sim          |
| <b>Herculano Aníbal Alves</b>             | Não          |
| <b>Júlio César Rodrigues da Silva</b>     | Não          |

\*posição ocupada interinamente pelo Superintendente de Finanças. Até o fechamento do relatório a posição estava em definição.

## Modelo sólido de governança

- ◆ Conselho de Administração (CA) composto por um total de 11 integrantes, três deles independentes;
- ◆ Cargos de Presidente do CA e do Diretor-Presidente são ocupados por pessoas distintas, conforme o Estatuto Social;
- ◆ Secretaria de Governança Corporativa reporta ao Conselho de Administração;
- ◆ Avaliação anual do Conselho de Administração, com mecanismos que compreendem abordagem colegiada e individual, conduzida pela Secretaria de Governança Corporativa, com a participação e os direcionamentos do Coordenador do Comitê de Governança Corporativa (membro independente do Conselho de Administração);
- ◆ Avaliação externa periódica liderada por uma consultoria externa, com o direcionamento do Coordenador do Comitê de Governança Corporativa e apoio da Secretaria de Governança Corporativa;
- ◆ Portal eletrônico de governança corporativa para restringir a troca de informações com os membros do Conselho de Administração e Comitês de Assessoramento;
- ◆ Agenda fixa de temas recorrentes a serem discutidos no CA, que inclui a gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais, e calendário anual de reuniões ordinárias do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e comitês de assessoramento;
- ◆ Adoção de “Proposta de Deliberação” para formalização do processo deliberativo do Conselho de Administração de forma clara;
- ◆ Programa de integração para novos membros dos órgãos de governança da Companhia;
- ◆ Compromisso com a diversidade na alta administração;
- ◆ Previsão de diretrizes de governança da Companhia e das suas sociedades controladas alinhadas por meio de documentos societários (Estatuto Social, Acordo de Acionistas, Regimentos e Política de Governança Corporativa);
- ◆ Revisão periódica de políticas, normas e procedimentos;
- ◆ Manual para participação de acionistas em assembleias;
- ◆ Política de Transações com Partes Relacionadas e situações envolvendo conflito de interesses, cuja diretriz é assegurar que os controladores da Companhia não participem de decisões nas quais possam ser beneficiados;
- ◆ De acordo com os critérios da SAM, todos os membros do Conselho de Administração da Cielo são considerados membros independentes.



## Joint ventures e coligadas

GRI 102-10

Com o objetivo de criar valor para os acionistas, nosso planejamento estratégico busca a diversificação do portfólio de produtos e serviços da Companhia por meio de coligadas: sociedades em que detemos 10% ou mais do capital, mas não o seu controle.

Essas empresas seguem nossas diretrizes de governança corporativa e políticas institucionais. Sua gestão econômico-financeira, mercadológica, regulatória, administrativa, operacional e de riscos conta com o apoio das respectivas áreas técnicas da Cielo, de modo a promover o melhor alinhamento em temas sensíveis à sustentabilidade das companhias, trazendo a eficiência, a eficácia e a efetividade dos negócios. Saiba mais sobre quais informações dessas empresas são cobertas por este Relatório nas páginas 101-116.

\* A Braspag foi extinta e incorporada à Stelo



- ♦ Sociedade anônima de gestão de contas de pagamento. Mais informações no capítulo Coligadas

MERCHANT<sup>TE</sup>

- ♦ Empresa americana de aquisição (física e online) e processamento de pagamentos.



- ♦ Digitalização de meios de pagamento e soluções móveis. Empresa do Grupo Cielo. Mais informações no capítulo Coligadas



- ♦ Soluções de pagamentos físicos, com 100% do capital social detido pela Cielo.



ALIANÇA PAGAMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA

- ♦ Presta serviços de desenvolvimento e manutenção de contatos com estabelecimentos comerciais e com estabelecimentos prestadores de serviços para aceitação de cartões de crédito e de débito, bem como outros meios de pagamento; e na participação em outras sociedades como sócia ou acionista.

SERVINET

- ♦ Presta serviços de manutenção de contatos com estabelecimentos comerciais para a aceitação de cartões de crédito e de débito, bem como outros meios de pagamento.

### LEGENDA

-  Coligadas operadas de forma independente
-  Controladas diretamente pela Cielo

# Gestão de Riscos

GRI 102-15

Possuímos uma Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos, que contempla as diretrizes e responsabilidades sobre a gestão integrada dos riscos corporativos, controles internos e continuidade do negócio, em linha com as regulamentações aplicáveis e as melhores práticas de mercado.

Revisada durante o segundo semestre de 2020 e aprovada pelo Conselho de Administração em fevereiro de 2021, quando passou a incluir as diretrizes para gerenciamento dos riscos de crédito, mercado e Liquidez, que antes estavam em uma política apartada. A política contempla diretrizes que visam orientar a Companhia na adoção de um processo estruturado de gerenciamento de riscos compatível com a natureza das nossas atividades e do nosso porte, além de buscar proteção dos negócios e da situação econômico-financeira da Companhia. Além disso, o documento assegura uma metodologia para identificar e manter atualizada a relação dos principais riscos corporativos aos quais estamos expostos. A partir de nosso apetite a riscos, podemos fazer a priorização e o tratamento dos riscos elencados.

*A revisão e atualização da Política fica sob a responsabilidade da Diretoria de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança, que se reporta diretamente ao presidente da CIELO, atuando de forma consultiva junto às áreas executivas, porém com avaliação e reporte independente sobre o gerenciamento dos riscos da Companhia.*

Para identificar os principais riscos e oportunidades do negócio, realizamos ciclos de planejamento estratégico periódicos a cada três anos, com revisões anuais, durante os quais é feito um mapeamento extensivo do mercado e de riscos estratégicos ao negócio nas dimensões de competição/ modelo de negócios, tecnologia e regulação.

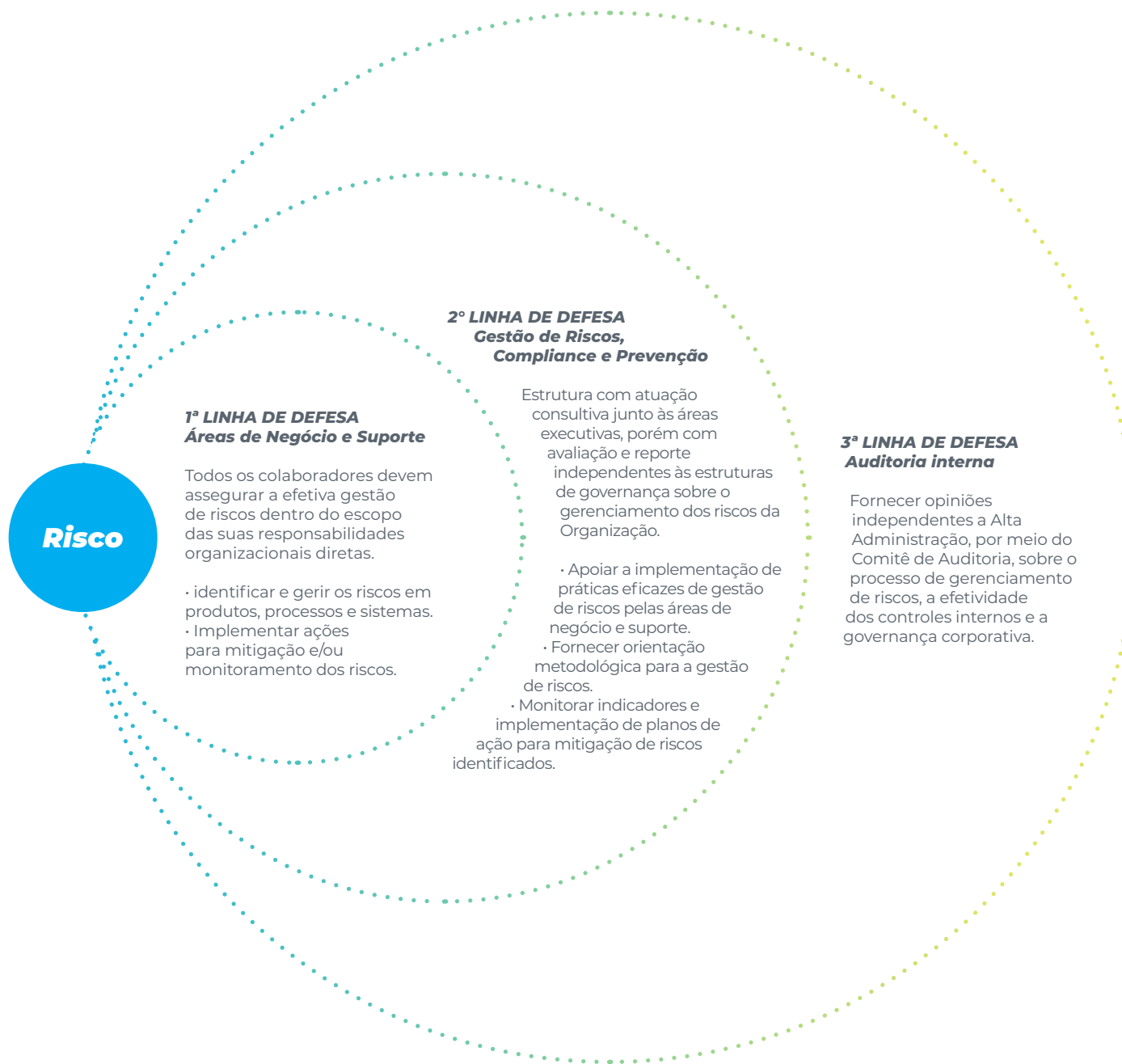
Adicionalmente ao processo formal de planejamento estratégico, possuímos processos internos com foco no monitoramento do mercado e na identificação de potenciais riscos e oportunidades para o negócio. Exemplos desses processos incluem: pesquisas com clientes Cielo e do mercado, monitoramento de tendências nacionais e internacionais do mercado de pagamentos e de tecnologia e acompanhamento da agenda regulatória do Banco Central (Bacen).

A Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos contempla o acompanhamento das modificações no ambiente regulatório, incluindo as regras estabelecidas pelas bandeiras, garantindo a conformidade dos produtos e processos às normas internas e externas vigentes. A Política também orienta a disseminação da cultura de gestão de riscos, controles internos, continuidade de negócio, *compliance*, segurança e privacidade da informação e prevenção a fraudes e à lavagem de dinheiro por meio de um programa de capacitação periódica dos colaboradores.



Em 2021, a Cielo evoluiu seu inventário de riscos corporativos, listando alguns riscos existentes anteriormente com um nível maior de detalhes, com o intuito de dar maior visibilidade à administração sobre os riscos relevantes para a Companhia. A elaboração do mapa de riscos foi realizada por meio de um método próprio, baseado nas melhores práticas do mercado, tais como COSO, Cobit e ISO 27001, adaptadas ao nosso contexto de atuação. O mapa é reavaliado com frequência mínima anual e validado pelos responsáveis, que também têm a atribuição de informar as ações de mitigação caso tais riscos se materializem.

### O processo de gestão de riscos da Cielo adota o modelo de três linhas de defesa:



Possuímos processos para identificação, avaliação, monitoramento, reporte e mitigação de riscos, descritos em maiores detalhes nos normativos internos da Companhia. A seguir, são apresentados os principais riscos monitorados pela Companhia:

- ♦ Riscos de natureza operacional, que incluem, entre outros:
  - Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos;
  - Risco Legal;
  - Risco de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo;
  - Risco de Conformidade;
  - Risco de Fraude;
  - Riscos de Interrupção do Negócio.
- ♦ Riscos de natureza reputacional;
- ♦ Riscos de natureza estratégica;
- ♦ Riscos de natureza financeira, que incluem:
  - Risco de Mercado;
  - Risco de Crédito;
  - Risco de Liquidez.
- ♦ Riscos Emergentes.

O processo de gestão de riscos, além de outros benefícios, busca evitar que nossos clientes diretos e indiretos sejam prejudicados por práticas ilícitas como fraude e falhas na entrega de produtos.

A Cielo possui um processo e metodologia para realizar gestão de ocorrências de riscos e planos de ação relacionados a estas, bem como para mapear e gerenciar riscos e controles.



Em **2020**, registramos **1.197**  
ocorrências de riscos e implantamos **2.328**  
*planos de ação para a sua redução.*

O processo de gestão de ocorrências tem como objetivo garantir a governança adequada para vulnerabilidades identificadas no ambiente de controles da companhia. A partir da identificação de vulnerabilidades, são registradas ocorrências de risco e planos de ação, com prazo e responsável, no sistema de *workflow* para gestão de riscos. O responsável pelo processo onde as vulnerabilidades foram identificadas deve implementar as ações corretivas com o intuito de evitar e reduzir o risco operacional em seus processos, produtos e serviços.

Em 2020, foram registradas 1.197 (mil cento e noventa e sete) ocorrências de riscos, que foram endereçadas por meio da implantação de 2.328 (dois mil trezentos e vinte e oito) planos de ação, possibilitando a redução do risco residual.

A aplicação das metodologias citadas anteriormente tem o intuito de apoiar as áreas executivas na identificação, avaliação, mitigação, monitoramento e reporte dos riscos, visando mantê-los dentro dos patamares aceitáveis pela Companhia.

Intuindo promover a cultura de riscos, buscamos conscientizar e capacitar todos os colaboradores sobre o tema por meio de *e-learning*s nas trilhas de cursos regulatórios e obrigatórios, que são aplicáveis a todas as equipes, abordando os tópicos:

- ♦ Anticorrupção;
- ♦ Negociação de ações da Companhia;
- ♦ Código de Ética e Conduta;
- ♦ Prevenção à lavagem de dinheiro;
- ♦ Segurança da informação;
- ♦ Gestão da continuidade do negócio;
- ♦ Gestão de riscos;
- ♦ Instituições de pagamento;
- ♦ Aspectos regulatórios;
- ♦ Instrumentos normativos;
- ♦ Jornada de trabalho.

A realização dos *e-learning*s é monitorada pela área de Recursos Humanos e os colaboradores com pendências ficam ineligíveis a alguns benefícios corporativos.

## Riscos socioambientais dos produtos e serviços

GRI 102-11 / 416-1 / FS1 / FS2

Novos produtos ou serviços, bem como possíveis alterações em produtos e serviços existentes passam pelo processo de avaliação de riscos.

Os riscos são identificados por meio de avaliação das áreas “pareceristas” que compõem o Fórum de Produtos e Serviços, que tem por finalidade assessorar a Diretoria Executiva na avaliação dos riscos envolvidos no lançamento ou alteração de produtos e serviços, em linha com os objetivos estratégicos e com os princípios das práticas de governança corporativa, sendo elas: Gestão de Riscos, *Compliance*, Continuidade de Negócios, Prevenção à Fraude e à Lavagem de Dinheiro, Segurança da Informação, Jurídica, Finanças, Canais Remotos, Logística, Operações, Sustentabilidade e Ouvidoria.

Em 2020 foram avaliados

**19** (dezenove)

**produtos/serviços.**



A avaliação da alteração ou lançamento de produtos e serviços é formalizada por meio de um parecer técnico elaborado por áreas pareceristas, dentro do campo de atuação de cada uma é reportada no Fórum de Produtos e Serviços. Caso as áreas pareceristas identifiquem riscos que não tenham mitigadores definidos até o momento da avaliação, elas indicam condicionantes ou ocorrências de riscos:

- ♦ **Condicionantes:** São requisitos que, caso não implantados, impedem o lançamento do produto/serviço (novo ou alterado).
- ♦ **Ocorrências de Risco:** Requisitos que não impedem o lançamento do produto/serviço (novo ou alterado). Neste sentido, a ação solucionadora pode ser implementada posteriormente à data de implantação do produto/serviço (novo ou alterado).

Implantações de produtos e serviços que apresentem riscos baixos são deliberados pelo Fórum de Produtos e Serviços. As iniciativas que apresentam riscos médios ou altos devem ser deliberadas na Diretoria-Executiva.

Nossa taxonomia de gestão de riscos conta com incorporação do *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), iniciativa que busca a elaboração e implementação de recomendações para a divulgação e análise de riscos e oportunidades relacionadas às questões climáticas.

As ações mitigadoras do risco (planos de ação) são registradas na ferramenta de *workflow* para Gestão de Riscos da Cielo e monitoradas pela Diretoria de Riscos, *Compliance*, Prevenção e Segurança da Informação.

A Gerência de Sustentabilidade também participa do Fórum de Produtos, com a análise dos riscos socioambientais inerentes aos produtos e serviços, desde a sua elaboração até a disposição final. Para a análise socioambiental, a partir da qualificação do produto são elaborados pareceres de riscos para o Fórum de Produtos e Serviços em que são observados critérios de acessibilidade, segurança econômica dos clientes e quaisquer riscos de trabalho escravo e/ou infantil, por exemplo.

## Continuidade dos negócios

SASB TC-SI-550a.1 / TC-SI-550a.2

O risco de indisponibilidade dos nossos sistemas *core* é um dos riscos tratados pela área de Continuidade de Negócios, que pode ser ocasionado por uma interrupção da infraestrutura de um Data Center, da indisponibilidade de acesso ou outro motivo do local de trabalho, pela ausência de um colaborador chave ou pela interrupção de serviços de um fornecedor crítico.

Para mitigar o problema, possuímos um programa de Gestão de Continuidade de Negócios (GCN), que tem como objetivo identificar os riscos de indisponibilidade e assegurar a implementação e manutenção de um processo evolutivo, visando:

- ♦ Garantir que o Plano de Continuidade de Negócios (PCN) esteja devidamente documentado com os procedimentos e informações atualizados e disponíveis para uso, caso ocorra um incidente, de forma a permitir que nossas atividades críticas sejam mantidas em um nível aceitável de funcionamento;
- ♦ Assegurar um nível adequado de estabilidade durante a recuperação após indisponibilidade, protegendo a nossa imagem;

- ♦ Preparar as pessoas, por meio de testes e simulados, para responder de forma eficaz a um incidente ou interrupção.

Para garantir que os serviços essenciais sejam identificados e preservados, no caso da ocorrência de um “desastre”, utilizamos uma metodologia formalizada e auditada. Uma das etapas da metodologia de GCN é a Análise de Impactos nos Negócios (BIA), que tem como objetivo identificar e documentar os impactos, no caso de uma interrupção nos principais processos de negócio. Também é utilizado para determinar as prioridades de recuperação dos processos em situações de indisponibilidade, tempos de recuperação apropriados (MTPD - *Maximum Tolerable Period Disruption*, RTO - *Recovery Time Objective* e RPO - *Recovery Point Objective*), recursos e equipes para atender os níveis de serviços requeridos pelos negócios.

A partir dos BIAs, a estratégia de continuidade de negócios é definida e o Plano de Continuidade de Negócios (PCN) é desenvolvido.

O PCN é constituído por um conjunto de documentos que descreve como devemos responder a um evento de interrupção, de forma a garantir que os processos críticos do negócio retornem a um nível de operação aceitável, dentro de um prazo desejável, abrangendo todas as áreas, processos e ambientes envolvidos.



O PCN é composto pelos seguintes planos:

- ♦ Plano de Recuperação de Desastre (DRP): Procedimentos que orientam como recuperar o ambiente de tecnologia, após um incidente que cause uma indisponibilidade parcial ou total dos ativos de tecnologia;
- ♦ Plano de Gestão de Crises: Procedimentos para tomada de decisão sobre os planos a serem acionados em uma crise, bem como o monitoramento do ambiente até o retorno à normalidade;
- ♦ Plano de Continuidade de Local de Trabalho (PCLT): Procedimentos para ativação do local de trabalho alternativo no caso de indisponibilidade do local de trabalho principal;
- ♦ Plano de Continuidade de Fornecedores: Procedimentos para avaliação dos fornecedores críticos (*tier 1*) e suas contingências. Além de elaborar cenários e alternativas no caso de indisponibilidade no ambiente tecnológico do fornecedor; e
- ♦ Plano de Continuidade de Pessoas: Procedimentos para ativação do plano de *backup* por função dos colaboradores nomeados como pessoas chaves.

A efetividade e confiabilidade do Plano de Continuidade de Negócios são estabelecidas a partir da realização de testes periódicos de validação, cuja

natureza, escopo e frequência são determinados em função da criticidade dos serviços e negócios em questão e definições de órgãos reguladores.

Para reforçar a cultura organizacional com relação ao tema de Continuidade de Negócios, disponibilizamos um treinamento na forma de *e-learning* obrigatório para todos os colaboradores.

Ao longo de 2020, registramos três incidentes com impacto parcial em nossa operação. Estimamos que o volume financeiro de transações não capturadas no período dos incidentes foi de R\$ 28,6 milhões\*.

Em 2020, a Cielo realizou dois testes de continuidade de negócios (Integrado do ambiente de autorizador e captura e outro da liquidação off-line).



## O treinamento sobre o tema **Continuidade dos Negócios**

*é obrigatório para todos os colaboradores.*

\* Cálculo realizado por meio de estimativas de transações não entrantes, comparando com o mesmo período da semana anterior ao período do impacto parcial, e multiplicando a diferença de transações pelo ticket médio do produto parcialmente impactado.

## **Riscos Emergentes**

Por atuarmos em um setor muito dinâmico, altamente regulado e em constante mudança, estamos sujeitos a riscos emergentes que podem ameaçar a estratégia e até mesmo a viabilidade do negócio. Por isso, a fim de mitigar tais ameaças e identificar os riscos emergentes de negócio, realizamos ciclos trienais de planejamento estratégico, que são revisados anualmente.

Para identificar os principais riscos e oportunidades do negócio, realizamos ciclos anuais de planejamento estratégico, durante os quais é feito um mapeamento extensivo do mercado e de riscos estratégicos ao negócio nas dimensões de competição/modelo de negócios, tecnologia e regulação. Adicionalmente ao processo formal de planejamento estratégico, possuímos processos internos com foco no monitoramento do mercado e na identificação de potenciais riscos e oportunidades para o negócio. Exemplos destes processos incluem: pesquisas com clientes Cielo e do mercado, monitoramento de tendências e movimentações nacionais e internacionais do mercado de pagamentos e de tecnologia e acompanhamento da agenda regulatória do Banco Central (Bacen).

Os principais riscos emergentes identificados pela Companhia são aqueles que levam à possível desintermediação dos produtos de adquirência, no longo e médio prazo, a saber:





## Mudanças Climáticas

GRI 201-2

As mudanças climáticas são um risco que impõe a diversos setores da economia a condição incerta sobre padrões do clima, tais como, regime hídrico, ilhas de calor, temperatura média, secas, inundações, tempestades e nível do mar, entre outros aspectos que podem impactar ou inviabilizar diretamente os negócios.

Nosso negócio está exposto aos potenciais impactos decorrentes das mudanças climáticas, uma vez que operamos na base comercial de multissetores da economia, dos quais nosso resultado é diretamente dependente.

Os riscos associados à demanda por políticas públicas de transformação para uma economia de baixo carbono podem, por exemplo, significar uma agenda de redução do consumo e, por consequência, causarem uma desaceleração econômica e redução do PIB brasileiro.

Os eventos climáticos extremos, por sua vez, também podem exercer

grande influência na redução do PIB, visto que podem atingir vastas regiões e afetar a rede de distribuição e atendimento, impactando diretamente nossas operações.

Atualmente, somos responsáveis por transacionar cerca de 8,38% do PIB por meio de nossos terminais. Desta forma, quaisquer eventos relacionados às mudanças climáticas que levem a redução do consumo ou a interrupções prolongadas em nossos sistemas operacionais podem gerar redução da nossa receita financeira.

Diante disso, possuímos uma Estratégia Climática pautada em quatro pilares:

- ♦ Avaliação de impactos;
- ♦ Redução de emissões;
- ♦ Compensação de Emissões;
- ♦ Transparência.

Com base nessa estratégia, visamos contribuir para uma economia de baixo carbono e estabelecer planos de contingência em casos de eventos extremos. Além disso, estamos dedicando esforços na disponibilização de novas soluções digitais.



## Entrada de *players* de tecnologia no mercado de aquisição

Os *players* de tecnologia podem ingressar no mercado de pagamentos. Isso já ocorre em países asiáticos como a China, onde a alta penetração de celulares torna propício o uso do *mobile* como meio de pagamento (via Wallet). O principal objetivo desses novos *players* é oferecer meio de pagamento próprio em conjunto com seus serviços ou produtos de tecnologia.

Esse cenário de maior competição pode levar à diminuição das taxas e pressão sobre a rentabilidade da Companhia. Diante disso, além de monitorar as atividades de novos entrantes e de novas tecnologias sendo implementadas tanto no Brasil como no Mundo, a Cielo também desenvolveu em 2019 sua solução própria de Wallet, a CieloPay.

## Extinção do papel-moeda e prevaência de pagamentos exclusivamente digitais

Com a popularização dos meios digitais e o crescente desenvolvimento tecnológico que permite às pessoas mais acesso à internet, o

pagamento em papel-moeda tem se tornado cada vez mais raro e alvo de discussão em diversos países da Europa e no Brasil. A previsão é de que, no futuro, as economias modernas sejam dominadas pelo uso do cartão e da moeda eletrônica em escala mundial. Pelo menos duas das dez maiores economias do mundo (China e os EUA) cogitam a digitalização do dinheiro e o fim do papel-moeda.

No Brasil, essa ideia ganhou força por meio do sistema de pagamentos eletrônicos PIX, lançado pelo Banco Central (Bacen). Como exemplo de avanço neste tema, a Suécia iniciou a discussão da criação de uma criptomoeda própria (e-krona). Este risco e, ao mesmo tempo oportunidade, demonstra que o modelo de negócio do mercado financeiro e de pagamento inteiro necessitará de mudanças para ser mais dinâmico, inteligente e seguro.

## Fraudes por Deepfake

O avanço tecnológico permitiu a utilização de técnicas de Inteligência Artificial (IA) para criar vídeos falsos, onde o rosto e a voz de determinada pessoa são assumidos pelo fraudador. Para que

as montagens sejam efetivas, é utilizado um software em que são incluídos fotos e vídeos da pessoa objeto da fraude para então serem processadas pelo algoritmo que aprende características como as feições de um rosto ou a forma como ele se movimenta.

Com a pandemia da Covid-19, as empresas em todo o mundo precisaram atualizar suas tecnologias de modo a manter seu funcionamento pleno respeitando o isolamento social para coibir a propagação do vírus. Para tanto, as interações com presença física foram substituídas por interações digitais/virtuais, tornando-se recorrente a utilização de mecanismos de validação/autenticação digital com reconhecimento facial para abertura de contas ou realização de pagamentos. Entretanto, as tecnologias por trás de *deepfakes* demonstram ser capazes de burlar recursos de *liveness detection* (detecção de vida), onde a pessoa precisa fazer gestos aleatórios (ex.: piscar os olhos, mover a cabeça etc.) para indicar ser uma pessoa e estar viva (e não ser uma foto estática ou um vídeo gravado) e ainda não foi desenvolvido um software que garanta razoavelmente segurança para combater esta ameaça.

# Ética e Conformidade

Por se tratar de um tema material de suma importância para a Companhia, contamos com uma estrutura de integridade e conformidade robusta, com diretrizes e responsabilidades previamente definidas e difundidas entre os colaboradores, que apoia o comportamento ético e íntegro, bem como o combate à corrupção, a fim de garantir a perenidade dos negócios.

Para isso, contamos com políticas, ações e iniciativas voltadas à educação e engajamento dos colaboradores em relação aos comportamentos éticos e à conformidade.

## Código de Conduta Ética

GRI 102-16 / 102-26

Compete ao Conselho de Administração a definição dos nossos valores e princípios éticos por meio do Código de Conduta Ética, que estabelece os princípios que devem nortear as nossas relações e atividades, como a transparência, integridade, conformidade com as regulamentações aplicáveis, dentre outros.

Reformulado em 2020, o Código de Conduta Ética da Cielo define os direcionamentos esperados dos administradores, colaboradores, estagiários, jovens aprendizes, sociedades controladas, acionistas, investidores e os demais públicos com os quais a Companhia se relaciona.

O documento abrange as operações da Cielo, Servinet, Aliança e Stelo\*, apresentando os elementos essenciais que devem ser considerados nas relações estabelecidas pela Companhia com os seus mais diferentes públicos, além de determinar as diretrizes que as coligadas, das quais não possuímos controle operacional, devem se basear na construção de seus respectivos códigos de conduta.

Por meio do Código, buscamos contribuir para a criação de parcerias de longo prazo que sejam compatíveis com os interesses e as aspirações mais legítimas da sociedade.

**As referências para a elaboração do Código de Conduta Ética se baseiam na Declaração dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas, nos princípios do Pacto Global das Nações Unidas, nas convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e na Agenda 2030 para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).**

Além dos nossos propósito, visão, diretrizes estratégicas e atributos culturais, o documento apresenta as orientações gerais de conduta esperadas pela Companhia no relacionamento com seus públicos de interesse, que abrangem os temas:

- ♦ Igualdade de oportunidades;
- ♦ Respeito pelas pessoas;
- ♦ Conflito de interesses;
- ♦ Aceitação e oferta de cortesias;
- ♦ Anticorrupção;
- ♦ Contribuições e Afiliações a Partidos Políticos;
- ♦ Prevenção a Fraudes;
- ♦ Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo;
- ♦ Práticas Concorrenciais;
- ♦ Preservação e Segurança da Informação;
- ♦ Privacidade e Proteção de Dados;
- ♦ Redes Sociais;
- ♦ Respeito aos Direitos Fundamentais de Crianças e Adolescentes;
- ♦ Trabalho Escravo;
- ♦ Saúde e Segurança no Trabalho;
- ♦ Meio Ambiente;
- ♦ Uso de Recursos, Ativos e Propriedades da Organização.

\* A Braspag foi incorporada à Stelo em setembro de 2020

A responsabilidade pela gestão do Código de Conduta Ética da Cielo é atribuída ao Fórum de Ética, formado pelo presidente, vice-presidentes, diretores-executivos da Companhia e diretor de Riscos e *Compliance* e coordenado pelo diretor de Auditoria Interna. Seus objetivos incluem garantir que os preceitos do documento sejam respeitados no dia a dia de trabalho, por meio de sua disseminação e do treinamento dos colaboradores.

Os administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes da Cielo são responsáveis pela aplicação das orientações do Código em todas as suas relações profissionais e devem atuar como guardiões, informando toda e qualquer situação que possa indicar o não cumprimento das orientações e diretrizes nele contidas. Além disso, todos os profissionais devem assinar a adesão formal ao código e renová-la por meio de conclusão do treinamento obrigatório.



Conheça o nosso Código de Conduta Ética em: <https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/governanca-corporativa/codigo-de-etica/>

## Código de Ética e Conduta de Fornecedores

GRI 102-16 / 205-2

O Código de Ética e Conduta de Fornecedores traz as diretrizes que orientam a nossa relação com este público, com o objetivo de compartilhar nossos princípios para a construção de um relacionamento de negócios duradouro. Nesse sentido, o documento reafirma nossa crença nas boas práticas de governança corporativa e relações sustentáveis de longo prazo.

O documento define responsabilidades e a conduta esperada das partes envolvidas na contratação de produtos e serviços, buscando atender aos interesses legítimos das partes envolvidas nessa relação.



Conheça o Código na íntegra pelo link: <http://bit.ly/CódigoDeÉticaECondutaDeFornecedores>

A partir de 2020, tornou-se obrigatória a realização do treinamento de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), pelo fornecedor, antes de ter acesso a qualquer concorrência.

## Política Anticorrupção

A fim de coibir atos ilícitos envolvendo nossas partes relacionadas, contamos com uma Política Anticorrupção, que estabelece as principais diretrizes e ratifica a nossa posição quanto ao repúdio e combate a qualquer forma de corrupção, incluindo extorsão e propina. Em linha com a Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção”), a Política abrange todos os administradores, membros do Conselho Fiscal e colaboradores das empresas Cielo S.A., Servinet Serviços Ltda., Aliança Pagamentos e Participações Ltda. e Stelo\* S.A.

As Sociedades Controladas e Coligadas devem definir seus direcionamentos a partir das orientações previstas na Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

Todos os administradores, colaboradores, estagiários e menores aprendizes devem realizar anualmente o treinamento online obrigatório e assinar o termo de adesão à Política.

**O não cumprimento das diretrizes da Política está sujeito à aplicação de medidas de responsabilização, conforme a gravidade do descumprimento.**



Mais detalhes sobre a Política Anticorrupção da Cielo no link <http://bit.ly/PolíticaAnticorrupçãoCielo>

\* A Braspag foi incorporada à Stelo em setembro de 2020

## Programa de Conformidade

GRI 205-2

Nosso Programa de Conformidade tem o objetivo de garantir a atuação responsável e cidadã dos colaboradores, além do atendimento às exigências de órgãos reguladores, fiscalizadores e agentes externos autorreguladores. Para isso, o Programa busca ampliar sua atuação para além do escopo específico de *Compliance*, criando uma sinergia que viabilize a cultura ética, de riscos e de conformidade como um todo.

O Programa é baseado em seis elementos, que englobam as atividades de diferentes áreas da Companhia e conduzem as iniciativas relativas à conformidade e integridade:

- ♦ **Apoio da alta administração:**  
a alta administração da Companhia está à frente das ações e decisões do Programa de Conformidade, influenciando e inspirando a conduta dos colaboradores e públicos de interesse.
- ♦ **Gestão de riscos:**  
identificamos, mapeamos e atuamos continuamente para mitigar os riscos aos quais o nosso negócio está exposto. Por meio de uma equipe dedicada e um programa de gestão de riscos estruturado, realizamos o reporte dos resultados, permitindo a priorização das atividades e otimização dos recursos disponíveis.

- ♦ **Instrumentos Normativos:**  
por meio de políticas, normas e procedimentos, formalizamos os compromissos e as diretrizes de nossa prática de negócios e orientamos todos os colaboradores quanto às ações, decisões e reportes necessários. Nesse sentido, possuímos Políticas Anticorrupção, de *Compliance*, Concorrencial e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, que estabelecem as diretrizes a serem adotadas e seguidas por todos os colaboradores e administradores. As políticas são revisadas periodicamente e aprovadas pelo Conselho de Administração, bem como estão disponíveis ao público em nosso site.

Contamos também com normas específicas nas quais estão formalizados os processos para prevenção e endereçamento de consequências em casos sujeitos ao risco de corrupção, tais como a Norma de Relacionamento com Órgãos da Administração Pública, de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, de Licitações, de Doação, de Distribuição e Aceitação de Cortesias e de Gestão de Consequências.

- ♦ **Conscientização e acultramento:**  
realizamos a promoção das regras e expectativas de conduta por meio de comunicação e treinamento, com foco nas prerrogativas e responsabilidades.

- ♦ **Monitoramento e Prevenção:**  
por meio de um processo contínuo de monitoramento e prevenção, avaliamos nossas atividades em linha com as regras internas e externas aplicáveis (saiba mais na página 31). Este elemento busca verificar a necessidade de evolução ou melhoria dos processos estabelecidos.
- ♦ **Remediação e Reporte:**  
frente à necessidade de estabelecer planos de ação para remediar ou responsabilizar desvios, é possível trabalhar para remediar as fragilidades expostas e promover a melhoria contínua dos processos. Com esse objetivo, nos comprometemos com a transparência nos reportes às instâncias internas de administração e aos órgãos externos, tais como reguladores, autorreguladores e bandeiras.

Em 2020, todos os nossos colaboradores, incluindo membros da Diretoria Executiva, estagiários, temporários e jovens aprendizes, foram comunicados acerca da Política Anticorrupção e do Código de Conduta Ética.

Em 2020, realizamos a reformulação dos treinamentos regulatórios, que passaram a incluir atividades de gamificação e exemplos reais, com o objetivo de atrair a atenção dos colaboradores, permitir uma melhor assimilação e viabilizar que eles enxerguem tais conteúdos em suas rotinas diárias. Por conta dessas mudanças e do empenho na condução do tema, fomos reconhecidos como uma das sete empresas vencedoras no Prêmio Ética nos Negócios.

O lançamento da nova Trilha de Treinamentos Regulatórios, além do apoio da Alta Administração, contou com um plano de comunicação institucional elaborado em parceria com a área de Marketing. A divulgação ocorreu para toda a Companhia, por meio dos diferentes canais disponíveis de acordo com cada público interno.

O calendário de treinamentos obrigatórios é anual, aderente às exigências dos órgãos reguladores e tem sua efetividade acompanhada pela liderança.

Além disso, durante o ano de 2020, a Cielo realizou a campanha de reciclagem dos cursos, em que os colaboradores refizeram os cinco treinamentos regulatórios. No ano, o percentual do treinamento em práticas anticorrupção foi de 96,6%, um aumento de 6,03% em relação ao período anterior.

Além dos colaboradores, contamos com treinamentos específicos voltados à Diretoria Executiva, Comitê de Riscos e Conselho de Administração. O lançamento

### Colaboradores treinados e comunicados sobre práticas anticorrupção

| Região       | 2020                |                      |
|--------------|---------------------|----------------------|
|              | Comunicados         | Treinados            |
| Norte        | 78 / 100%           | 76 / 97,4%           |
| Nordeste     | 210 / 100%          | 207 / 98,5%          |
| Centro-Oeste | 122 / 100%          | 113 / 92,6%          |
| Sudeste      | 2505 / 100%         | 2440 / 97,4%         |
| Sul          | 260 / 100%          | 232 / 89,2%          |
| <b>Total</b> | <b>3.175 / 100%</b> | <b>3.068 / 96,6%</b> |

Foram excluídos os colaboradores admitidos em dezembro.

Em **2020**, os colaboradores deram nota de **4,7 (de zero a cinco)** para os treinamentos realizados.



do treinamento foi comunicado aos colaboradores por meio de matérias divulgadas na intranet e um vídeo institucional que reforçou a importância da iniciativa.

A fim de avaliar a possibilidade de melhorias nos treinamentos, realizamos a captura de *feedback* dos colaboradores, que em 2020 deram nota de 4,7 (de zero a cinco) em relação à satisfação.

Além dos treinamentos, em 2020 realizamos um Digi Day dedicado a discutir as questões relacionadas à prevenção de fraudes e *compliance* junto aos colaboradores, que contou com *lives* nas quais buscamos disseminar conhecimento e criar uma cultura de conformidade na Companhia. Entre os temas abordados estiveram a invasão de contas, vazamentos de dados, combate à fraude, lavagem de dinheiro e comportamentos éticos esperados.

## Canal de Ética

GRI 102-17

Os desvios do Código de Ética podem ser denunciados em nosso Canal de Ética, que tem como objetivo possibilitar o relato, identificado ou anônimo, de situações de conflito com as nossas diretrizes, por meio do site (<https://canaldeetica.com.br/cielo/#home>) ou telefone (0800-775-0808). O canal está aberto ao recebimento de denúncias de colaboradores e terceiros, incluindo fornecedores, prestadores de serviço e clientes – que têm a possibilidade de acompanhar o andamento do processo por meio de uma ferramenta no site.

*As informações e a autoria das denúncias recebidas pelo canal têm garantia de sigilo absoluto.*

Os relatos são recebidos por empresa independente e encaminhados para averiguação à equipe de Auditoria Interna, que responde ao Conselho de Administração com apoio técnico do Comitê de Auditoria.

Os registros no Canal de Ética são analisados, de forma confidencial, por grupos designados para a apuração dos fatos, formados de acordo com a natureza e a origem do potencial desvio de conduta. A Superintendência Executiva de

Auditoria é a única a ter acesso às informações e cabe a ela a análise, a elaboração de parecer e a tratativa das denúncias recebidas. As medidas disciplinares em caso de procedência dos relatos estão previstas na Norma de Gestão de Consequências da Cielo.

Todas as ocorrências registradas no Canal de Ética, assim como os meios de levantamento de informações sobre os fatos, monitoramento dos respectivos processos de apuração e medidas disciplinares aplicadas, são reportados mensalmente aos membros do Fórum de Ética (membros da Diretoria Executiva estatutária) e ao Comitê de Auditoria; e, semestralmente, ao Conselho de Administração.

Para as ocorrências julgadas procedentes e de maior complexidade, o Fórum de Ética, última instância do fluxo, é convocado para deliberação. Já os casos de menor complexidade são tratados pelos gestores responsáveis, conforme orientação da área de Recursos Humanos.

Se os relatos envolverem membros da diretoria estatutária, colaboradores subordinados diretamente ao Conselho de Administração ou pessoas consideradas chaves ou estratégicas, o Coordenador do Comitê de Auditoria ou um de seus membros participará da reunião do Fórum que vier a analisar o caso, apresentando para deliberação do Conselho de Administração recomendação acerca da sanção disciplinar a ser aplicada ao caso.

Ao longo de 2020, recebemos 98 denúncias (66% anônimas e 34% identificadas) de não conformidades ao Código de Conduta Ética. Do total, 45 (46%) foram classificadas como procedentes. A apuração de todas as 98 denúncias recebidas foi coordenada pela Auditoria Interna.

As medidas aplicadas a cada uma delas incluíram:

- ♦ desligamento de colaborador por situações de assédio moral, favorecimento de fornecedor e fraude interna;
- ♦ advertência formal a colaborador por descumprimento de políticas e normas internas;
- ♦ desligamento de terceiro da operação e ressarcimento de fornecedor envolvendo fraude operacional;
- ♦ descredenciamento de clientes envolvidos em operações irregulares.

Em 2020, não foram registrados casos de corrupção. Ao longo do ano, também não recebemos reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e a perdas de dados de clientes.

As empresas coligadas pela Cielo também possuem canal independente para tratamento de assuntos que conflitam com o Código de Conduta Ética: **Braspag** (<http://canaldeetica.com.br/braspag>); **M4U** (<https://canalconfidencial.com.br/m4u>); **Stelo** (<http://canaldeetica.com.br/stelo>), **Cateno** (<https://canalconfidencial.com.br/cateno>).



## Prevenção a fraudes e lavagem de dinheiro

GRI 205-1

Frente à natureza do nosso negócio, as atividades de prevenção a fraudes e à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo não somente são obrigações regulatórias, mas também são essenciais para a manutenção da nossa boa reputação e para garantia da licitude das operações que realizamos. A Cielo tem o compromisso com a segurança das transações dos clientes, investindo constantemente em tecnologia e inteligência para coibir essas práticas.

Dispomos de diversos mecanismos utilizados para conhecer nossos clientes, fornecedores e parceiros de negócios, bem como identificar fraudes e atividades ilícitas em nossa operação. Esses procedimentos são suportados por sistemas que permitem analisar todas as transações em tempo real e fazem uso de tecnologias de aprendizagem automatizada, permitindo que as regras sejam adaptadas ao perfil de cada transação e gerando maior assertividade na detecção de situações suspeitas.

Desde o momento do credenciamento de novos clientes, contratação de fornecedores e parceiros de negócios, bem como de novos colaboradores, nos preocupamos em mitigar riscos de fraudes, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo. Adotamos procedimentos desenhados

para identificar, qualificar e classificar os mesmos, que incluem: a coleta e validação de seus dados cadastrais, a qualificação de sua condição quanto Pessoa Politicamente Exposta (PEP), a verificação de presença em listas restritivas internacionais e listas de sanções administrativas e socioambientais nacionais, a averiguação de mídias negativas e a análise e classificação de seu risco, estando em conformidade com o determinado pela Circular do Banco Central (Bacen) nº 3.978/2020.

*O processo de prevenção à fraude contempla desde o monitoramento de cada uma das transações que recebemos até o pós-transação, permitindo identificar qualquer tipo de fraude, efetivar o eventual bloqueio de contas ligadas a atividades suspeitas e ressarcir posteriormente o cliente lesado.*

Adicionalmente, durante o ciclo de vida de nossos clientes, aplicamos o processo de monitoramento transacional, que acompanha cada uma das transações que recebemos até o pós-transação. Desta forma, é possível identificar qualquer tipo de fraude ou indício de atividade ilícita nos estabelecimentos, considerando, também, as regras específicas de cada bandeira dos cartões aceitos em nossos equipamentos. Este processo possibilita investigar e dar a devida tratativa aos casos, efetivar o eventual bloqueio de contas e o descredenciamento de clientes ligados a atividades suspeitas, bem como, quando cabível, ressarcir as pessoas lesadas.



# Segurança

SASB TC-SI-220a.1

Para garantir a segurança dos canais de atendimento e conformidade em relação as leis de privacidade e proteção de dados, aplicáveis aos negócios da Companhia, desenvolvemos nossa estratégia de segurança da informação e privacidade, com base nas melhores práticas de mercado, objetivando prover maior solidez na identificação e mitigação dos riscos cibernéticos e a implementação de medidas técnicas e administrativas para proteção dos dados, definida e aprovada anualmente e acompanhada periodicamente pela Alta Administração da Companhia.

Regendo nossas diretrizes sobre o tema, contamos com diferentes instrumentos normativos, entres eles o Código de Conduta Ética, a Política de Privacidade e Proteção de Dados e a Política de Segurança da Informação, que contempla nossa Norma de Classificação da Informação, ambos atualizados e divulgados periodicamente pela Companhia.

Em 2020, foi institucionalizada a área de Privacidade e Proteção de Dados com a nomeação de um funcionário em nível de gestão para o cargo de Encarregado de Proteção de Dados (DPO), responsável pela condução do projeto de adequação aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Esse colaborador é responsável por todos os processos relacionados à privacidade de dados, incluindo o fluxo de *privacy by design*, que garante os requisitos de privacidade para novas iniciativas, respostas as petições dos titulares de dados, com base nas informações que estão em posse da Companhia,

elaboração do inventário de dados pessoais, objetivando identificar o fluxo de dados, bases legais e medidas de controle para proteção e o programa anual de treinamento, provendo aumentar a cultura de conscientização sobre o tema.

A **Cielo** já está  
completamente adequada  
às exigências da  
**LGPD.**



No intuito de aderir à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), desde 2019 investimos no mapeamento e adequação de todos os nossos processos, de modo que, com a entrada em vigor da lei em 2020, todas as adequações necessárias para estarmos em conformidade já se encontravam implementadas. Adicionalmente, também estamos investindo em ferramenta para automação e governança dos processos da área de Privacidade e Proteção de Dados.

Nosso arcabouço tecnológico é bastante extenso e segue os padrões de boas práticas de mercado, incluindo tecnologias que atuam na proteção do ambiente transacional (HSMs), soluções de proteção dos servidores e notebooks (antivírus, *antimalware* e

EDR) e proteções em nível de rede (*firewalls*, *web application firewalls* e IPSs), além das diversas soluções de monitoramento e gestão de *logs* que compõem nosso SOC suportando os processos de identificação e tratativas de incidentes de segurança. Possuímos também um processo de inteligência em segurança, com apoio de serviços prestados por empresas especializadas e participação em grupos internacionais como o FS-ISAC para recebimento de informações e atuação proativa de mitigação sobre possíveis ameaças ao nosso ambiente. No âmbito da segurança da informação, há mais de dez anos possuímos as certificações PCI, que são as mais completas para nosso mercado de atuação, cobrindo 20% do total do nosso ambiente de tecnologia.

Em 2020, com a expansão dos canais digitais e a maior oferta de serviços de autoatendimento, reforçamos as medidas de segurança a fim de evitar o acesso indevido a informações sensíveis de nossos clientes por meio da implementação do segundo fator de autenticação (MFA), tornando o uso desses canais ainda mais seguro. Tanto o controle de acesso de clientes quanto o controle de acesso de funcionários são rigorosamente identificados por um conjunto robusto de credenciais, evitando acessos não autorizados. Indicadores de segurança diretamente relacionados à gestão dos acessos e ao risco de vazamentos de dados são acompanhados pela direção da Companhia mensalmente.



As diretrizes que orientam o ciclo de vida da informação fornecida à Companhia pelos usuários dentro dos processos da Cielo são públicas e abertas à consulta pelo link <https://www.cielo.com.br/privacidade/>

## Conflitos de Interesse

GRI 102-25

Com relação ao tratamento de conflitos de interesse, possuímos uma Política para Transações com Partes Relacionadas e demais situações envolvendo Conflito de Interesses da Companhia (“Política de Transações com Partes Relacionadas”), instituída em reunião do Conselho de Administração, cuja versão atualizada foi aprovada pelo Conselho de Administração em 2019.

Tal política tem por objetivo consolidar os procedimentos a serem observados em nossos negócios envolvendo partes relacionadas, bem como em outras situações que envolvam potencial conflito de interesse, conferindo transparência sobre referidos procedimentos aos seus acionistas e ao mercado em geral e garantindo o seu estrito alinhamento aos nossos interesses, sempre consoante às melhores práticas de governança corporativa.

A Política de Transação com Partes Relacionadas determina que, quando houver situação que suscite conflito de interesse, este deverá ser invocado pela parte que lhe der causa ou, ainda, por qualquer terceiro que dele tiver conhecimento, tão logo o conflito se verifique ou dele tenham ciência. No mesmo sentido, o documento estabelece que as questões referentes a conflito de interesses, envolvendo ou não partes relacionadas, deverão ser direcionadas para o Comitê de Governança Corporativa, para que este recomende o tema ou não para a deliberação do Conselho de Administração.

Ademais, o nosso estatuto social determina que, nas deliberações dos órgãos de administração, devem ser excluídos os votos dos impedidos de votar por conflito de interesses. Da mesma forma, há também esta previsão nos regimentos internos do Conselho de Administração e de seu Comitê de Assessoramento.



O estatuto social e suas políticas institucionais estão disponíveis para consulta em <https://ri.cielo.com.br/estatuto-social-e-politicas/>

Além disso, contamos com mecanismos de administração de conflitos de interesses nas votações submetidas à assembleia geral, previstos no Manual de Participação em Assembleia e Proposta da Administração. Por meio do Manual, esclarecemos que, na hipótese de algum membro não ser independente em relação à matéria em discussão e poder influenciar ou tomar decisões motivadas por interesses distintos daqueles da Companhia, ele deve comunicar imediatamente o fato e abster-se de participar da discussão e da votação dessa matéria. Cabe à mesa da assembleia geral avaliar a questão.

**Os conflitos de interesse são revelados aos stakeholders em relação aos seguintes itens:**



Participação cruzada em outros órgãos de administração;



Participação acionária cruzada com fornecedores e outros stakeholders;



Transações entre a Cielo e Partes Relacionadas, tal como seus acionistas controladores;



Membros dos órgãos de administração que não forem independentes da matéria em discussão nos referidos órgãos deverão manifestar, tempestivamente, seu conflito de interesses ou interesse particular, deverão se ausentar das discussões sobre o tema e se abster de votar em deliberação sobre a matéria;



Divulgação de informações sobre partes relacionadas.

Capítulo 3



VISÃO DE

FUTURO



# Planejamento estratégico

Frente à crescente concorrência em nosso setor de atuação, nosso planejamento estratégico tem sido pautado por três grandes pilares: fortalecimento do *core business* (adquirência), expansão da atuação com foco em agregar mais valor aos nossos clientes e transformação digital. Para isso temos algumas iniciativas prioritárias com o objetivo de melhorar a satisfação do cliente, otimizar a precificação e distribuição, evoluir a eficiência operacional e ampliar a oferta de produtos e serviços.

Em 2020, realizamos o lançamento do Cielo Digi, campanha que busca oferecer cada vez mais soluções que contribuam com o processo de digitalização dos negócios para nossos clientes, a fim de simplificar e viabilizar a transformação digital no mercado.

Além de embalar nossos produtos e serviços digitais em um único pacote, o Cielo Digi tem o objetivo de trazer novos clientes e aumentar a rentabilidade entre os atuais, consolidando a percepção da Companhia como plataforma tecnológica e como empresa de alta tecnologia e inovadora. Por meio de um pacote de soluções digitais para transformação dos negócios, criamos soluções inovadoras, simples e práticas, que apoiam os comerciantes no momento adverso da pandemia. Para isso, a campanha foi estruturada em três pilares:

## PROSPECÇÃO

Estamos muito além da maquininha, com soluções para receber pelo WhatsApp, *e-commerce* completo, dados de mercado e muito mais.

- ♦ Gerar conhecimento de marca para clientes de todos os tamanhos.
- ♦ Apresentar a Cielo como principal parceira na transformação digital de negócios.
- ♦ Reconhecimento como empresa inovadora e tecnológica.



## EDUCAÇÃO

+ de 70 cursos gratuitos em nosso site.

Disponibilizamos ferramentas para que os usuários aprendam e vendam muito mais no digital.

- ♦ Gerar proximidade de marca com clientes e não clientes.
- ♦ Novo argumento de venda, vamos além da solução de pagamento e queremos gerar mais valor ao cliente.
- ♦ Estamos ao lado de grandes parceiros Sebrae, EduK e Facebook.

## NOVA EXPERIÊNCIA NO SITE CIELO

Experiência totalmente customizada.

Com poucas perguntas, conseguiremos desenhar o perfil do nosso cliente e trazer o melhor pacote de produtos e serviços

- ♦ Entregar uma experiência nova de forma didática, interativa e informativa.
- ♦ Gerar informações estratégicas para a área comercial com base no perfil das respostas dos usuários.

Durante o ano, nos aprofundamos em nossa estratégia de colocar o cliente no centro de tudo que fazemos, com atenção especial ao varejo, por meio do desenvolvimento do Novo Modelo de Servir, que contempla iniciativas para oferecer mais qualidade no relacionamento com esse público (saiba mais sobre a iniciativa na página 89). Realizamos também a remodelação das *Business Units* em canais próprios e terceiros. Com essa mudança, buscamos captar sinergias no modelo operacional, uma vez que cada canal tem a possibilidade de atender toda a pirâmide de clientes, apoiando a melhoria da satisfação, a qualidade do relacionamento e do atendimento, bem como dos produtos, serviços e soluções oferecidos.

A Cielo vem aplicando diversas ações na busca da melhoria de sua eficiência operacional. Dentre as ações realizadas em 2020 tivemos medidas de Orçamento Base Zero, revisão de modelos operacionais e logístico, entre outras medidas que já resultaram em uma redução de 10% nos gastos normalizados da Cielo em 2020 quando comparado a 2019. Estas e outras ações de eficiência operacional terão continuidade e serão reforçadas em 2021.

Em nossa estratégia de precificação, buscamos oferecer aos clientes do segmento varejo preços mais competitivos e personalizados, somado à qualidade de atendimento. Em 2020 aprimoramos nossas iniciativas nesse sentido por meio do uso de tecnologia de dados, o que se refletiu no aumento da participação do varejo em nossos resultados.

Nossa estrutura comercial, historicamente alicerçada na parceria com bancos e em nossa força própria de vendas, tem sido alavancada por meio da intensificação de parcerias pelo Brasil. Nossos representantes espalhados por todos os estados do País são responsáveis por intermediar o contato entre a Companhia e os estabelecimentos comerciais.

Já no segmento de grandes contas, buscamos estar na vanguarda de soluções de tecnologia que permitam trazer cada vez mais dados para os clientes, aliando volume e qualidade. Nesse sentido, nossos esforços têm sido direcionados para ampliar os pontos de contato com a marca por meio de uma variedade de canais, produtos e serviços que ofereçam uma experiência única aos clientes, orientada por iniciativas de transformação digital.

Tais iniciativas incluem a estratégia de evoluir na oferta de produtos de prazo para pré-pagamento de recebíveis, seja por meio de aquisição de recebíveis (ARV) ou produto que permite ao cliente receber vendas por cartão de crédito em até dois dias, que teve a maior expansão dentro do nosso portfólio durante o ano. Somado a isso, evoluímos também na estratégia de oferta de crédito para pequenos e médios estabelecimentos, que ganhou relevância ainda maior no contexto da pandemia e mostrou-se muito positiva em 2020, fomentando a economia e apoiando empreendedores.

Ainda, a Cielo vem evoluindo em sua jornada de transformação digital, com mudanças culturais e estruturais que gerarão impactos positivos tanto para a empresa como para nossos clientes. Já vemos resultados preliminares como o aumento da produtividade das equipes e o *time to market* com a adoção do modelo de tribos e metodologia ágil, o uso cada vez maior de soluções digitais para processos e o aumento da penetração de canais digitais no atendimento aos clientes. Em 2021, a Cielo deve acelerar ainda mais essa transformação.

*Assim, a estratégia da Cielo em 2021 será seguir reforçando o nosso core business de adquirir e expandir para serviços que agreguem maior valor à nossa base de clientes e evoluir em nossa transformação digital.*



# Sustentabilidade

Nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável é reforçado por meio da Política de Sustentabilidade, cujas diretrizes inserem os aspectos sociais, ambientais e de governança (ESG) no negócio. O documento é aplicável a todos os administradores (diretores, membros do Conselho de Administração e membros dos Comitês de Assessoramento), membros do Conselho Fiscal e colaboradores das empresas Cielo S.A., Servinet Serviços Ltda., Aliança Pagamentos e Participações Ltda. e Stelo S.A..

Todas as nossas sociedades controladas devem definir seus direcionamentos a partir das orientações previstas na Política de Sustentabilidade, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

Em relação às Sociedades Coligadas, os nossos representantes que atuam na administração das Sociedades Coligadas devem empenhar esforços para que elas definam seus direcionamentos a partir das orientações previstas na Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

Em 2020, iniciamos a revisão do nosso Planejamento Estratégico de Sustentabilidade 2021-2025, que contemplou discussões sobre o significado do Propósito e Visão da Cielo para a geração de valor sustentável e como seus desdobramentos deveriam direcionar a atuação nas frentes de operações, negócios e sociedade. Este trabalho resultou na interpretação do Propósito e Visão para

Sustentabilidade e permitiu o estabelecimento de Diretrizes de Sustentabilidade que orientarão nossa atuação ao longo dos próximos cinco anos. Tal Plano possibilita um entendimento mais claro de como a sustentabilidade pode efetivamente agregar valor e impulsionar os nossos negócios.

A partir disso, estabelecemos seis temas estratégicos para sustentabilidade, considerando temas prioritários na matriz de materialidade da Cielo, assim como de significado estruturante para a estratégia de construção de valor compartilhado. A partir destes temas estratégicos para Sustentabilidade estruturaremos as iniciativas que serão implementadas em nosso negócio no período de 2021-2025.

## Diretrizes Estratégicas para Sustentabilidade

### Propósito de Sustentabilidade

Potencializar negócios sustentáveis e inclusivos com todos

### Visão de Sustentabilidade

Ser a plataforma inteligente reconhecida por impulsionar a sustentabilidade e inclusão no comércio brasileiro

#### Operação

Diversidade na representatividade e na cultura



Ecoeficiência em todas as atividades



Cadeia de valor influenciada para sustentabilidade

#### Negócio

Ser referência de mercado por práticas ESG



Sustentabilidade por meio de produtos e serviços



Inclusão socioproductiva e empreendedora

#### Sociedade

Relação de negócios e de trabalho humanizadas



Inclusão social na transformação digital



Atuação pela educação e exemplo

# Temas estratégicos para Sustentabilidade



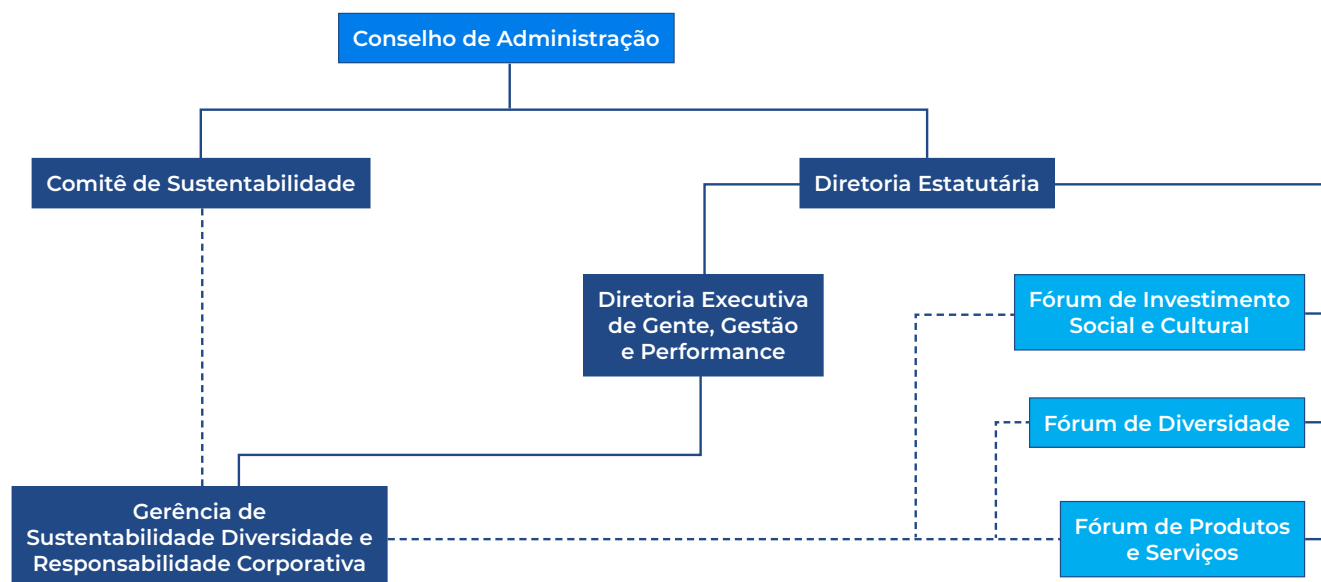
## Governança de Sustentabilidade

GRI 102-26

Em nossa governança, contamos com um Comitê de Sustentabilidade, que tem a função de assessorar o Conselho de Administração nas questões relativas ao tema. O órgão é composto por quatro membros do Conselho de Administração, dos quais dois são conselheiros independentes, um representante de cada um dos acionistas controladores, e pelo diretor executivo de Gente, Gestão e Performance (diretor estatutário).

O Comitê de Sustentabilidade contribui para a melhoria contínua do nosso perfil de sustentabilidade, estabelecendo diretrizes e ações corporativas, bem como conciliando as questões de desenvolvimento econômico com as de responsabilidade social, assegurando o sucesso do negócio a longo prazo, contribuindo para um meio ambiente saudável para o desenvolvimento econômico e social do país.

A implementação e o acompanhamento das iniciativas de sustentabilidade são conduzidas pela área de Sustentabilidade, Diversidade e Responsabilidade Corporativa em conjunto e de forma transversal com as outras áreas da Companhia, reportando diretamente à Diretoria Executiva de Gente, Gestão e Performance, garantindo o alinhamento com a estratégia da Companhia.



*Em 2020, o Comitê de Sustentabilidade se reuniu em três ocasiões, quando foram discutidas medidas de combate às mudanças climáticas, ações para promover a Diversidade e Inclusão na Companhia e planos de ação visando à permanência nos índices de sustentabilidade.*

O Conselho de Administração discute nossa atuação relacionada a questões sustentáveis em suas reuniões, com apresentações no mínimo semestrais das iniciativas da área de Sustentabilidade, Diversidade e Responsabilidade Corporativa em reportes trimestrais ao Comitê de Sustentabilidade.

O Conselho também tem a responsabilidade de definir as estratégias de negócio, levando em consideração, dentre outros aspectos, os impactos de nossas atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio da aplicação do plano estratégico de sustentabilidade. O Plano é analisado pelo Comitê de Sustentabilidade e aprovado pela Diretoria Estatutária e Conselho de Administração.

A execução do Plano é acompanhada periodicamente pelos órgãos, permitindo a avaliação pela administração dos efeitos da sustentabilidade quanto a agregar valor e impulsionar os nossos negócios.

## Compromissos externos

GRI 102-12

Desde 2011, somos signatários, juntamente com as coligadas, do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e, desde 2018, contribuimos na categoria Participante. A iniciativa visa estimular

as empresas a adotarem políticas de responsabilidade social corporativa e de sustentabilidade por meio da adesão a dez princípios relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e corrupção.

Com isso, entendemos nossa relação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), definidos pela ONU com o propósito de engajar organizações de todo o mundo em metas como a erradicação da pobreza, o combate à mudança do clima e a preservação dos recursos naturais, até 2030.

Participamos da Rede Brasil do Pacto Global, com representação nos grupos temáticos: Plataforma Ação pelo Clima, Ação pelos ODS, Direitos Humanos e Anticorrupção.

Além disso, elaboramos o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol. Nossas emissões e ações voltadas para as mudanças do clima são reportadas por meio do CDP, iniciativa que congrega e apresenta informações relacionadas a riscos, oportunidades e impactos ambientais de diversas empresas à investidores. Adicionalmente, nossas emissões de GEE também são publicadas no Registro Público de Emissões, uma plataforma desenvolvida pelo Programa Brasileiro GHG Protocol.



# Capítulo 4



## Capital intelectual:

# PROTAGONISMO & INOVAÇÃO

ODS relacionados





Se a inovação e a tecnologia já eram intrínsecas ao nosso DNA, durante a pandemia da Covid-19 elas foram aceleradas por conta da mudança de comportamento dos mercados e dos consumidores, que passaram a utilizar cada vez mais tecnologias digitais para fazerem seus negócios.

Por meio da metodologia de trabalho Cielo Digital, colocamos a inovação como responsabilidade de toda a organização, por meio de cinco elementos:

- ♦ **Digital fim a fim** – tomada de decisão em tempo real e de forma automática, com digitalização de processos;
- ♦ **Cliente no centro** – foco no cliente e no processo de criação de produtos e serviços;
- ♦ **Agilidade em escala** – times com responsabilidade total sobre a entrega, com interação contínua e testes com clientes, bem como incorporação de feedbacks;
- ♦ **Decisões baseadas em dados** – utilização constante de dados para tomada de decisão;
- ♦ **Uso intensivo de novas tecnologias** – adoção das mais recentes tecnologias no desenho de experiências do cliente.

Contamos também com um Fórum de Inovação, que tem o objetivo de assessorar a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração nas atividades relacionadas ao tema, zelando pelos seus objetivos sociais e valores, em coerência com os princípios básicos de governança corporativa.

Nesse contexto, em 2020 acreditamos e investimos no crescimento ainda maior do *e-commerce*, que abre oportunidades importantes para nosso negócio. Um exemplo é a modernização dos meios de pagamento já em curso no Brasil, como a propiciada pelo PIX. Essas inovações estão em linha com o nosso propósito de simplificar a vida e impulsionar os negócios em todo o país.

### Carteira Digital Bitz

Em novembro, lançamos a parceria do Cielo Code™ Pay, nossa solução para o pagamento via QR Code, com carteira digital Bitz, uma solução inovadora para a realização e recebimento de pagamentos.

Com o Bitz, o consumidor final pode adicionar dinheiro de maneira online na carteira para realizar pagamentos de contas e boletos via smartphone, transferir valores entre contas Bitz, realizar TEDs e fazer pagamentos. Com a parceria, passamos a receber esse tipo de transação tanto nas maquininhas, quanto no *e-commerce*. As transações são feitas sem contato físico, por meio do QR Code ou Link de Pagamento, o que ajuda a evitar a transmissão do Coronavírus.

Em 2020, fechamos um acordo com a Ambev que nos tornará a plataforma *white label* do grupo. Nesse tipo de serviço, oferecemos a nossa plataforma para ser utilizada pelo cliente sob a sua marca.

Para implementar esse projeto, desenvolvemos uma parceria com a Donus, *startup* da Z-Tech que funciona como um *hub* de inovação e tecnologia focado em pequenos e médios empreendedores no ramo das cervejarias. Isso permitirá levar aos pontos de venda uma solução integrada para recebimento de pagamentos, que inclui credenciamento, extrato, atendimentos presencial e remoto e logística. Trata-se de nossa primeira experiência de comodato, que vai ampliar nossa atuação no momento de recuperação da economia, impulsionar o uso do celular como ferramenta de pagamentos e consolidar nossa posição como provedora de uma plataforma tecnológica de ponta.

## IMPULSIONAR

O USO DO CELULAR COMO FERRAMENTA DE PAGAMENTOS E CONSOLIDAR NOSSA POSIÇÃO COMO PROVEDORA DE UMA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE PONTA.

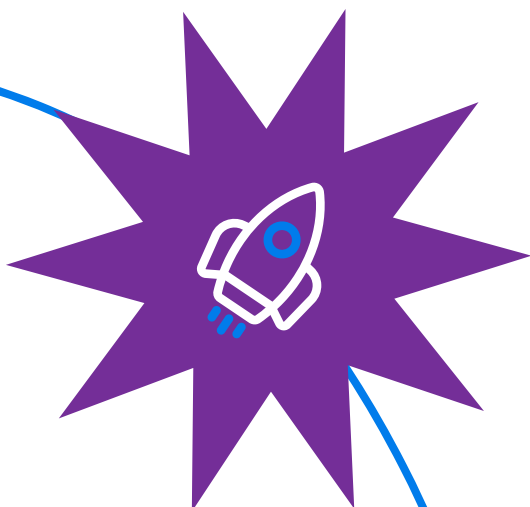


# Garagem: nosso hub de inovação



A inovação representa a experimentação de novas ideias, com o objetivo de aumentar o faturamento e a produtividade, reduzir custos e alcançar novos mercados, entre outros benefícios. Para impulsionar esse tema em nosso negócio, contamos com o Garagem, um hub de inovação estruturado para descobrir, testar e implementar novas soluções. A área trabalha de maneira colaborativa, com o intuito de disseminar a cultura de inovação para toda a Companhia.

Atualmente, o Garagem se divide em três frentes de atuação, descritas a seguir.



## Lab de Inovação

Trata-se da frente tecnológica do Garagem, responsável também por nossas cocriações, projetos desenvolvidos em parceria com outras companhias. O Lab está constantemente em busca de novas tecnologias e focado em desenvolver soluções escaláveis, que através de POCs (provas de conceito) e pilotos realizam validações até a etapa final de disponibilização da solução no mercado. É a frente responsável por trazer o futuro para perto da Cielo.

### Objetivos:

- ♦ Testar tendências e desenvolver POCs;
- ♦ Buscar novas fontes de receita;
- ♦ Implementar soluções escaláveis com nossos clientes;
- ♦ Realizar *saving* com áreas internas.

### Ações:

- ♦ Estudos de Tendências;
- ♦ POCs de novas soluções;
- ♦ POCs de aceleração de produtos;
- ♦ POCs de melhoria de produtos;
- ♦ Mapeamento de dores comuns para diferentes mercados;
- ♦ Eventos de Tecnologia e Inovação.

## Inovação aberta

Este pilar atua no ecossistema de inovação não só brasileiro, mas mundial. Seu principal objetivo é alavancar negócios com *startups*, a fim de acelerar as entregas pensando sempre em eficiência e/ou novas receitas. Queremos que as *startups* nos enxerguem como uma empresa parceira e apoiadora do empreendedorismo.

### Objetivos:

- ♦ Buscar oportunidade de novos negócios;
- ♦ Estabelecer aproximação com hubs de inovação;
- ♦ Nos posicionar como uma Companhia *top of mind* em inovação aberta;
- ♦ Ser reconhecida como empresa referência em relacionamento com *startups*;
- ♦ Trazer velocidade e receita para os nossos negócios através de soluções de *startups*.

### Ações:

- ♦ Relacionamento com *startups* e novos negócios com *startups*;
- ♦ Estratégia de Inovação;
- ♦ LIFT – Programa de Inovação do Bacen;
- ♦ Garagem Discovery;
- ♦ Programa de Mentoria;
- ♦ Eventos de Inovação Aberta.

## Inovação interna

Esta frente representa nosso canal de entrada para divulgar e permear a cultura de inovação em toda a Companhia, em linha com a nossa crença de que inovação só é válida se compartilhada. Uma das principais iniciativas da nossa inovação interna é o Garagem Talks, evento em que trazemos empresas e pessoas em destaque no mercado para compartilhar experiências e ideias com os nossos colaboradores.

### Objetivos:

- ♦ Disseminar conteúdo qualificado de tecnologia e inovação dentro da Companhia;
- ♦ Incentivar o pensamento transformador e criativo em nossos colaboradores;
- ♦ Fazer curadoria de conteúdos importantes, trazendo para o nosso contexto;
- ♦ Ser a fonte de informações sobre inovação e tendência para nossos colaboradores.

### Ações:

- ♦ Garagem Talks;
- ♦ Garagem Toolkit;
- ♦ Eventos de Cultura de Inovação.



## RESULTADOS 2020

### TRENDS

**5**  
treinamentos

### SOBRE

- #01 Workshop de Protótipos Digitais
- #02 Treinamento Cocriação para Time Comercial
- #03 Iniciativas Cielo - Covid 19
- #04 Workshop para mentores
- #05 Cliente encantado - Trainees

### COCRIAÇÕES

**31**  
Cocriações  
em 2020

### DESTAQUES



**Kalunga**



**Wet'n Wild**

### TALKS

**17**  
talks

de assuntos como KanBan, OpenSource, Open Banging, Pix, etc

**83**  
NPS

(média)

**165**  
público

(média por sessão)

### PROGRAMA DE MENTORIA



**143**

startups inscritas



**21**

startups selecionadas



**21**

mentores

### INOVAÇÃO ABERTA



**+100**

startups no Radar Cielo

**5**

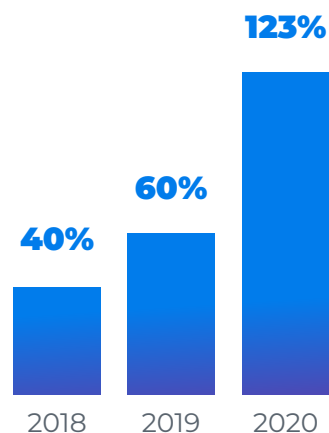
contratos fechados

# Organizados para a transformação digital

Com o objetivo de preparar os colaboradores para o uso de novas ferramentas e metodologias de trabalho, nos últimos anos investimos na transformação digital de nosso negócio. Ao longo de 2020, continuamos avançando na implementação da metodologia ágil, que se baseia na formação de times multidisciplinares (*squads*), formados por profissionais de negócios, TI e operação, focados no desenvolvimento de projetos em serviços ou experiência do cliente.

Durante o ano, contamos com 22 *squads*, registrando um aumento de 67% na frequência de implantações (disponibilizando novas versões de *software*), o que permitiu entregas mais rápidas, percebidas pelos clientes por meio da redução do tempo de ativação.

## GANHO DE PRODUTIVIDADE



Em 2020, nossa metodologia ágil foi atualizada para comportar a estrutura de tribos, que se baseia em grandes times de profissionais trabalhando pelo mesmo projeto, mas cada um com funções específicas. Orientado para a jornada do cliente, o modelo de tribos é baseado em um olhar amplo, que abarca a nossa estratégia e governança, além dos produtos e serviços e da operação. Assim, a tribo cuida de cada projeto de ponta a ponta, focada na evolução dos resultados. Para isso, precisamos atualizar nossa estrutura de *squads*, incluindo e ajustando os papéis para o novo modelo:

- ♦ **Business Owner** - Ajustado para tratar as atividades pertinentes do nível tribo;
- ♦ **Agile Expert de Tribo** - Novo papel com atuação em nível tribo, com foco no suporte da integração dos times;
- ♦ **Líder Técnico de Tribo** - Novo papel com foco no direcionamento da solução técnica junto aos Líderes Técnicos dos *squads*, direcionando as equipes para seguirem os padrões exigidos e assegurando a integração do trabalho entregue;
- ♦ Além de outros papéis atualizados conforme envolvimento nas dinâmicas do modelo.

Estabelecemos também uma série de ritos de tribo, relacionados ao novo modelo de trabalho, que asseguram a integração do trabalho, a agilidade das entregas e a evolução contínua dos processos.



Atualmente,  
**89%**

do nosso portfólio adota  
*metodologias ágeis.*

Desde o início dessa transformação, foi possível aumentar em 123% a eficiência de entrega de projetos. Essa escalada nos níveis de produtividade foi essencial para que a Companhia pudesse lidar com o novo modelo de trabalho remoto imposto pela pandemia. Um destaque foi a agilidade na entrega da solução para aceitação de pagamentos do Auxílio Emergencial, desenvolvida em poucos dias.

Além disso, a mudança em nosso modelo de trabalho foi acelerada no contexto de *home office*, trazendo evoluções positivas em relação à produtividade de reuniões e à conexão entre as áreas (saiba mais sobre essas iniciativas na página 66).

# Capítulo 5



## Capital financeiro:

# DESEMPENHO



ODSs relacionados



# Cenário setorial

O ano de 2020 foi marcado por lançamentos importantes do Banco Central (Bacen) que compõem a Agenda 21 e influenciam no desenvolvimento do País, com destaque para o Pix, o balcão de recebíveis e o *open banking*. Tais lançamentos contribuem para que o Brasil continue sendo reconhecido no mundo todo enquanto *benchmark* em termos de sistema financeiro, digitalização e meios de pagamentos.

*Enxergamos o Pix como uma grande oportunidade para trabalharmos com os mais de 60 milhões de brasileiros que não têm conta bancária, uma vez que a digitalização do dinheiro nos traz a possibilidade de atuar numa fatia maior do mercado.*

Já o balcão de recebíveis permitirá aos comerciantes negociar a antecipação de valores junto à adquirente que gerencia os pagamentos por cartão de crédito, possibilitando uma oferta de crédito mais competitiva, aliada a uma maior segurança e melhores níveis de controle.

Somado a isso, o *open banking* traz possibilidades de inovações mais disruptivas no

sistema como um todo, uma vez que propõe um novo modelo de negócio baseado no compartilhamento de dados, produtos e serviços pelas instituições financeiras e demais organizações envolvidas em serviços bancários.

Tais mudanças também trarão benefícios para nossos clientes, uma vez que permitirão a redução de custos nas transações, melhorando o patamar de competitividade dos serviços e produtos.

Além dessas evoluções, durante o ano, anunciamos uma outra inovação por meio de uma parceria com o Facebook para viabilizar transações de pagamento por WhatsApp no País, autorizada pelo Banco Central (Bacen) em março de 2021. A ferramenta possibilitará tanto o pagamento entre pessoas físicas (P2P), como também para comerciantes (P2B). As transações P2P estarão disponíveis somente para cartões de débito, enquanto as P2B com ambas as modalidades.

Em um ano marcado pela crise econômica causada pela pandemia, os dados do Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA) mostram que houve incremento no mercado de bens não-duráveis, em especial supermercados, farmácias e pet shops, enquanto o setor de bens duráveis sofreu redução drástica, apesar do incremento da construção civil.

O setor de serviços foi o mais afetado pela pandemia, em especial o turismo, companhias aéreas, bares e restaurantes, o baixo faturamento dessas atividades foi o que mais afetou os resultados da Companhia em 2020.



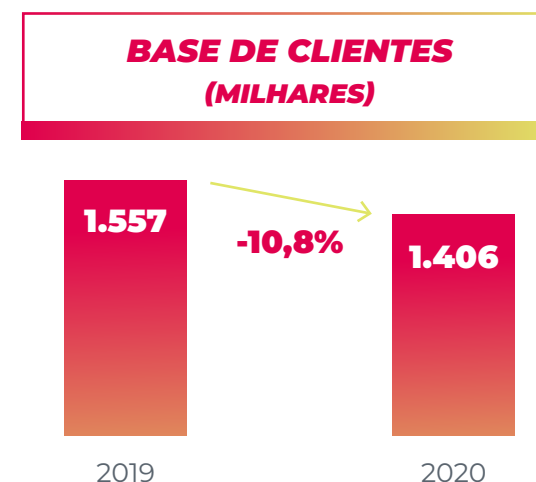
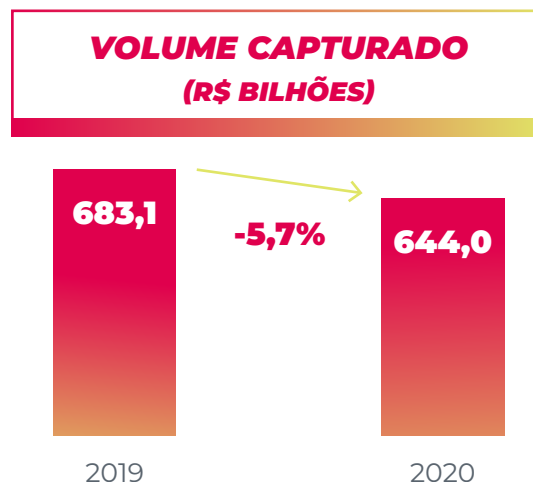


# Desempenho operacional

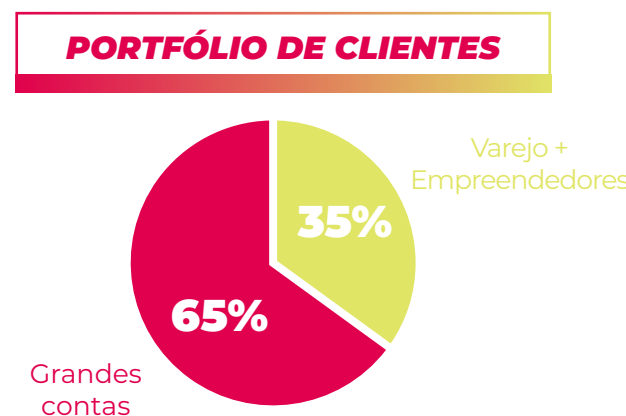
Diante das medidas de isolamento social causadas pela pandemia da Covid-19, agimos rapidamente para garantir o funcionamento das operações ao mesmo tempo em que protegemos a saúde dos colaboradores. Por meio de um Comitê criado especificamente para acompanhar assuntos relacionados à pandemia, coordenamos a entrada de mais de 90% dos colaboradores no regime de *home office*, exercendo plenamente suas funções de forma segura.

O novo modelo de trabalho foi apoiado por ferramentas de comunicação remota, sem impactos para produtividade e a disponibilização de serviços, com indicadores de entrega e disponibilidade que atestam a efetividade dessa estratégia.

Assim, mesmo impactados pelo cenário econômico desfavorável, principalmente no segundo trimestre, demonstramos nossa capacidade de recuperação ao longo do segundo semestre. Como resultado, o volume capturado durante o ano teve uma queda de apenas 5,7% quando comparado a 2019, com uma redução de 10,8% na nossa base de clientes.



*Encerramos 2020 com mais de 1,4 milhões de clientes - entre grandes contas, varejo e empreendedores - confirmando o êxito da estratégia de melhorar a nossa participação em produtos de antecipação.*




A queda da base de clientes deve-se à nossa iniciativa de revisar a estratégia no segmento empreendedores, no qual deixamos de conceder subsídios para venda de equipamentos. Além disso, a produtividade da nossa força de vendas apoiou o equilíbrio no portfólio de clientes, entre grandes contas, varejo e empreendedores, que no 4T20 representavam 65% e 35%, respectivamente\*

\*A Companhia revisitou no 1T21 o enquadramento de determinados clientes entre os segmentos e ajustou a série histórica, para fins de comparabilidade, no que tange a quantidade de clientes e as participações relativas dos segmentos no TPV total.





*Durante a pandemia, no momento em que vários comércios se encontravam com as portas fechadas, tivemos aumento de mais de 1.000% de novos credenciamentos para utilização do Super Link, produto que facilita as compras sem presença física por um link de pagamento, enviado pelo comerciante aos clientes por Whatsapp, redes sociais, e-mail, SMS ou QR Code.*



Em busca de uma maior eficiência operacional, a Cielo realizou esforços que geraram resultados significativos nos custos em 2020, com destaque para as medidas do Orçamento Base Zero (OBZ):

- ♦ Revisão do modelo de operação da Central de Atendimento;
- ♦ Revisão do modelo logístico com eficiência do custo unitário;
- ♦ Revisão do pacote de Benefícios;
- ♦ Otimização de gastos com Marketing e Consultorias;
- ♦ Renegociações contratuais em serviços de tecnologia;
- ♦ Revisão do modelo de terceirização da Força Comercial.

# Desempenho econômico-financeiro

GRI 102-7 | 201-1

Em 2020, a Cielo apresentou retração em seu lucro líquido quando comparado a 2019, bem como redução no volume capturado. Esse desempenho é explicado, principalmente, pelos impactos das medidas de enfrentamento à pandemia da Covid-19, e reflete também as medidas de que vêm sendo tomadas pela administração para transformar o negócio, haja vista o novo cenário de competição na indústria de meios de pagamento.

Em relação aos volumes, cabe destacar ainda que a Cielo foi impactada também pelo maior foco comercial em negócios de varejo, especialmente pequenas e médias empresas.

Por final, cabe destacar que, no quarto trimestre de 2020, o resultado da Companhia voltou a apresentar evolução anual, impulsionado por recuperação nos volumes, bom desempenho do varejo, maior penetração de produtos de prazo (pré-pagamento de recebíveis), com destaque também para ações de eficiência operacional.

## Desempenho financeiro e EBITDA (R\$ milhões) - consolidado

|   | 2018     | 2019*    | 2020     |
|---|----------|----------|----------|
| Receita Líquida                               | 11.685,8 | 11.353,8 | 11.186,0 |
| Lucro líquido                                 | 3.341,9  | 1.753,1  | 631,5    |
| Participação dos acionistas não controladores | 217,5    | 205,7    | 141,3    |
| Resultado financeiro                          | 1.246,8  | 584,1    | 121,4    |
| Imposto de Renda e Contribuição Social        | 1.390,1  | 737,6    | 319,5    |
| Depreciação e Amortização                     | 932,10   | 1.085,5  | 1.228,5  |
| EBITDA  | 4.634,8  | 2.992,1  | 2.057,9  |
| Margem Ebitda (%)                             | 39,7     | 26,4     | 18,4     |

\* Os números de 2019 foram reapresentados em relação ao relatório anterior, evento informado na nota 2.20 das nossas Demonstrações Financeiras.

## Demonstração do valor adicionado (DVA) (em R\$ Milhões)

|  | BRASIL |       |       | EXTERIOR |      |      | CONSOLIDADO |       |       |
|--|--------|-------|-------|----------|------|------|-------------|-------|-------|
|  | 2018   | 2019  | 2020  | 2018     | 2019 | 2020 | 2018        | 2019  | 2020  |
| Acionistas (remuneração de capital próprio)                        | 3.408  | 2.300 | 669   | 0        | 0    | 0    | 3.408       | 2.300 | 669   |
| Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados) | 624    | 760   | 820   | 101      | 116  | 140  | 725         | 876   | 960   |
| Governo (impostos, taxas e contribuições)                          | 2.811  | 2.013 | 1.619 | -103     | -45  | -122 | 2.708       | 1.968 | 1.497 |
| Remuneração de capital de terceiros (juros e aluguéis)             | 527    | 123   | 399   | 62       | 66   | 87   | 589         | 189   | 486   |

# Capítulo 6



## CAPITAL HUMANO:

# GENTE & GESTÃO

ODS relacionados





Acreditamos que nossos colaboradores são o maior ativo da Companhia e peças fundamentais para garantir os nossos resultados. Em busca do nosso propósito de simplificar e impulsionar negócios para todos, nosso modelo de gestão conecta a cultura organizacional à estratégia da Companhia. À vista disso, valorizamos alguns atributos culturais que julgamos essenciais aos nossos colaboradores:

- ♦ Espírito de servir;
- ♦ Execução simples e ágil;
- ♦ Influência sistêmica;
- ♦ Colaboração e confiança;
- ♦ Autonomia com responsabilidade.



## 3.929

colaboradores  
próprios.

### Colaboradores, por gênero

|              |              |
|--------------|--------------|
| Masculino    | 2.364        |
| Feminino     | 1.565        |
| <b>Total</b> | <b>3.929</b> |

### Colaboradores, por faixa etária

|                    |              | %    |
|--------------------|--------------|------|
| Abaixo de 30 anos  | 788          | 20,1 |
| Entre 30 e 50 anos | 2.951        | 75,1 |
| Acima de 50 anos   | 190          | 4,8  |
| <b>Total</b>       | <b>3.929</b> |      |



# Saúde e segurança dos colaboradores

Diante da pandemia da Covid-19 e da necessidade de distanciamento social, no mês de março, um comitê, com a participação de diferentes áreas, foi formado com o objetivo de tomar decisões para a proteção dos colaboradores. A primeira medida foi suspender todas as viagens e reuniões presenciais.

*Para isso, no dia 23 de março, viabilizamos o envio de 100% dos nossos colaboradores próprios para trabalhar em home office. A ação incluiu até mesmo a força de vendas, que passou a atender os clientes remotamente ou, em determinadas situações e locais, por meio de visitas agendadas.*

A iniciativa contou com o apoio da área de Gente, Gestão e Performance, que de maneira ágil respondeu às necessidades trazidas pelo novo modelo de trabalho, com ações para viabilizar a infraestrutura necessária como o fornecimento de mobiliário e equipamentos.

Nesse cenário, a Intranet se tornou um meio indispensável para a comunicação entre os nossos colaboradores de forma rápida e transparente. A fim de garantir a segurança das informações trocadas, realizamos a instalação de dispositivos que permitem acesso ao conteúdo do computador ou de aparelhos celulares, com apoio da equipe de Tecnologia para ajudar na solução de dúvidas.

Adicionalmente, criamos o boletim “Plantão Cielo Covid-19”, divulgado pela Intranet com duas edições diárias para levar informações atualizadas aos colaboradores, além de estatísticas com a evolução dos casos envolvendo a equipe e novas decisões tomadas pela Companhia.

Para promover a saúde física e mental de nossos colaboradores, criamos ações de vacinação, orientação e apoio psicológico aos colaboradores

e familiares por meio do Programa De Bem Com a Vida (saiba mais nas páginas 68-69).

Considerando que a pandemia não impacta todos de maneira homogênea e cada pessoa possui condições econômicas e estrutura emocional singulares, o trabalho de apoio aos colaboradores buscou agir com empatia para entender o que cada um estava vivendo, com ações específicas e cuidados individualizados para cada caso.

Nos momentos de reabertura das nossas unidades físicas, adotamos medidas rigorosas de segurança por conta da continuidade da pandemia. Além de equipamentos de proteção individual para os colaboradores, foram instalados totens de álcool em gel em pontos das lojas e nos quiosques, com marcações no chão para limitar o número de pessoas nos estabelecimentos.

## MONITORAMENTO CONSTANTE DOS CASOS DE COVID-19



Desde o início da pandemia, realizamos o monitoramento constante dos casos de infecção de Covid-19 entre os nossos colaboradores. Para isso, disponibilizamos canais para registro de casos via telefone e e-mail, por meio dos quais também realizamos o acompanhamento do estado de saúde dos infectados. Dessa forma, acompanhamos a evolução de nossa equipe e podemos fornecer todo o apoio necessário.

## Serviços de SST

GRI 403-1 / 403-3 / 403-5

Contamos com um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais implementado, que atende às normas regulamentadoras NR 1, NR 7, NR 9, NR 17 e NR 32. O sistema oferece diversos serviços voltados à saúde e segurança dos colaboradores, que contribuem na identificação, minimização e eliminação de riscos:

### ♦ Exames Admissionais, periódicos e demissionais

Têm a função de garantir que o colaborador está apto para realizar determinada função e identificar se adquiriu alguma doença devido ao trabalho.

### ♦ Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)

Identifica os riscos aos quais o colaborador está exposto no ambiente de trabalho como calor, ruído, entre outros.

### ♦ Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)

Documento que direciona os exames médicos que devem ser realizados por cada função e a periodicidade da realização.

Garantimos a qualidade dos serviços listados acima e facilitamos o acesso de trabalhadores a eles, por meio da elaboração dos documentos por empresa especializada, líder do segmento de saúde ocupacional e na prestação dos exames médicos ocupacionais. Os dados relacionados a saúde dos trabalhadores são lançados em uma plataforma protegida por login, senha e ID dos médicos do trabalho, e somente eles têm acesso para incluir e consultar esses dados pessoais.

Todas as atividades relacionadas às funções da Companhia possuem os riscos levantados e mitigados de acordo com as necessidades nos documentos PPRA, PCMSO e Análise Ergonômica, aplicáveis à nossa matriz, filiais e lojas.

Os colaboradores que possuem riscos específicos relacionados ao trabalho são os que conduzem motocicletas e recebem informações específicas para a função, em linha com o Manual de Boas Práticas no Trânsito - Motos. Todas as funções recebem o treinamento geral de saúde e segurança do trabalho.

Os principais tipos de problemas de saúde registrados em nosso negócio são relacionados à saúde mental dos colaboradores. Para identificar e acompanhar esses casos, contamos com uma série de programas de saúde e oferecemos atendimento psicológico por meio do Programa de Bem Com a Vida (saiba mais nas páginas 68-69). Em 2020, registramos cinco casos de doenças relacionadas ao trabalho, devidamente acompanhadas por nossa equipe médica.

**Todos** os casos de doenças relacionadas ao trabalho são acompanhados por nossa **equipe médica.**





## Programa de Bem Com a Vida

GRI 403-6

A fim de promover a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida dos colaboradores e seus familiares, contamos com o programa De Bem com a Vida, que oferece uma série de iniciativas divididas em três pilares:

### Pilar Saúde Equilíbrio

#### ♦ Campanhas de Saúde

Promovemos campanhas como o Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul. Por meio de informações, conteúdos e interações, fomentamos a ideia de que o autocuidado é muito importante e que a conscientização e hábitos saudáveis podem mudar a vida dos colaboradores para melhor.

#### ♦ Coleta *in company*

Em parceria com o laboratório A+, disponibilizamos a todos os colaboradores da Matriz de Alphaville a coleta de diversos exames simples em nosso ambulatório médico. A partir de março de 2020, por conta da pandemia, o atendimento precisou ser suspenso.

#### ♦ ComTato

A fim de fomentar bem-estar e a qualidade de vida dos nossos colaboradores e seus dependentes, oferecemos acolhimento e apoio pessoal de maneira gratuita, por meio de contato telefônico, em nove especialidades: Psicologia, Jurídico, Fisioterapia, Nutrição, Serviço Social, Pedagogia, Educador Físico, Orientação Financeira e Pet Consultoria.

No contexto da pandemia, foi essencial para repassar orientações sobre alimentação e o aumento da imunidade, dúvidas sobre direitos trabalhistas de empregados domésticos contratados pelos colaboradores, cuidados para a ansiedade, exercícios físicos, entre outros, apoiando o nosso time na superação do momento adverso.

#### ♦ Especialidades Médicas

O ambulatório da Matriz em Alphaville conta com diversas especialidades médicas à disposição dos colaboradores: Psicóloga, Nutricionista, Clínico Geral, Cardiologista e Endocrinologista. Durante a pandemia, facilitamos o atendimento das especialidades Psicologia e Nutrição online.

#### ♦ Desconto em farmácias

Em parceria com as Farmácias Pague Menos, nossos colaboradores e dependentes têm acesso a descontos e serviços nas mais de 1.100 lojas da rede espalhadas pelo Brasil.

#### ♦ Mapeamento de Saúde

Realizamos anualmente um questionário online sobre saúde para uma triagem completa dos colaboradores, a fim de garantir a sua saúde física e mental. Todas as informações contidas no questionário online são confidenciais. O De Bem com a Vida tem acesso somente às estatísticas gerais da Cielo, e não às respostas individuais.

#### ♦ Saúde Mental

A fim de promover a saúde mental dos nossos colaboradores, o Programa de Saúde Mental promove ações voltadas à adoção e manutenção de estilos de vida saudáveis. Para isso, fomentamos o conhecimento e a informação sobre diversos temas relacionados à Saúde Integral, incentivando e orientando as práticas de hábitos saudáveis, para uma melhor qualidade de vida e bem-estar.

#### ♦ Sementinha

Voltado às gestantes, colaboradoras ou esposas dos colaboradores, o Programa Sementinha tem como objetivo oferecer acompanhamento gestacional gratuito até o 4º mês pós nascimento do bebê. As gestantes contam com monitoramento remoto de uma equipe multidisciplinar, composta por profissionais da saúde de diferentes áreas do Programa ComTato. As participantes também recebem um reembolso pela realização do curso de gestantes.

O programa também conta com apoio para adoção de crianças, oferecendo orientação jurídica, além de psicólogos e assistentes sociais para dar suporte ao processo de adoção.

#### ♦ Xô Gripe

Anualmente, o De Bem com a Vida viabiliza a Campanha de Vacinação Contra a Gripe (H1N1), a nível nacional e gratuitamente, para todos os nossos colaboradores e dependentes.

## Pilar Sempre em Movimento

### ♦ **Gympass**

Cientes da importância da atividade física regular para prevenção e tratamento de doenças crônicas e da sua contribuição para a saúde física e mental, disponibilizamos o Gympass a todos os colaboradores e dependentes legais. Durante a pandemia do Coronavírus, o Gympass facilitou a continuidade dos treinos em casa com o Gympass Wellness, que oferece atendimento online de *personal trainer*.

### ♦ **Sesc**

Nossos colaboradores e dependentes podem se associar gratuitamente a qualquer unidade do Sesc.

## Pilar Facilidades para Você

### ♦ **Bem me Care**

Para facilitar o dia de todos os nossos colaboradores nos seus cuidados pessoais, contamos com um salão de beleza com um mini SPA, onde é possível usufruir de diversos serviços. Durante a pandemia, o atendimento presencial precisou ser suspenso.

### ♦ **Cafeteria + Refeitório + Carrinho**

Oferecemos refeições saudáveis a preços acessíveis na cafeteria, no refeitório ou no carrinho na sede da Cielo, além de atendimento nutricional clínico em parceria com a Novamed. Por conta da pandemia, os atendimentos precisaram ser suspensos.

### ♦ **Lojinha**

Em datas comemorativas, contamos com lojinhas físicas na Cielo Matriz Alphaville, além de uma lojinha online permanente para todo o Brasil, onde os colaboradores podem comprar produtos e serviços de diversas marcas com descontos e vantagens.

### ♦ **Parcerias com grandes marcas**

Nossos colaboradores e seus familiares podem usufruir de parcerias da Cielo com grandes marcas como Dell e Samsung, para compra de serviços e produtos com vantagens especiais.



**5,3 mil atendimentos** no Programa de Apoio Pessoal **ComTato**.



Compra de **Máscaras e Álcool em Gel** para o **Comercial**.



**2,6 mil vacinados** pela Campanha **Xô Gripe**.



**+ de 1,8 mil colaboradores** atingidos em 19 *lives* e três rodas de conversa sobre **Saúde Física e Mental**.



**+ de 4,2 mil kits** com itens para **autocuidado enviados** aos colaboradores.



**1 mil participações** e **2,4 mil acessos** aos conteúdos do jogo virtual na SIPAT **abordando saúde mental**.



**11 vídeos** desenvolvidos para os colaboradores na **Trilha Educativa UC Saúde Mental**.



**200 kits** entregues para os colaboradores envolvidos no War Room 2020 durante a **Black Friday**.



Implantação do **Bem Me Care**.



**Implantação de parceria** com rede de farmácias para **descontos em medicamentos e produtos** de higiene pessoal.

# Valorização da diversidade



Acreditamos que um ambiente em que se preze pela diversidade, igualdade e não-discriminação é mais propício a diferentes visões e beneficia a Companhia como um todo, favorecendo a criatividade e a construção coletiva de ideias.

Buscamos promover práticas, políticas e iniciativas voltadas à inclusão de todos, que garantam o respeito mútuo entre os colaboradores, em todos os níveis, independente de gênero, raça, presença de deficiência, orientação sexual, religião, origem social ou idade. Atualmente, temos realizado grandes investimentos na promoção do tema da diversidade, com o objetivo de fomentar os debates sobre representatividade e igualdade de direitos.

*Um dos destaques de 2020 foi a elaboração do Manifesto de Diversidade & Inclusão da Cielo, que nos posiciona como uma Companhia que possui a crença de mover o mercado em uma direção mais plural, interseccional e inclusiva, funcionando como um chamado para acelerar o processo de inclusão e de empoderamento de vozes minorizadas.*



Conheça o manifesto no link  
<https://www.youtube.com/watch?v=DSVJ0m1CfwY>

O documento servirá de base para a estruturação da nossa Política de Diversidade com objetivos específicos e compromissos relacionados ao tema para o período 2021-2030, além de ações e metas de curto, médio e longo prazo.

*Contamos com um programa de Diversidade & Inclusão, que tem o objetivo de transformar nossa cultura, estruturas e posicionamentos.*

Atualmente, o tema é objeto de atenção da alta administração por meio do Fórum de Diversidade, que é coordenado pelo CEO da Companhia e discute a importância estratégica do tema. Seu principal objetivo é discutir e assessorar a diretoria executiva na tomada de decisão. Os debates do Fórum de Diversidade são levados ao Comitê de Sustentabilidade e têm ganhado visibilidade no Conselho de Administração.

Em 2020, destacamos também a atuação dos grupos de afinidade dentro da Companhia com encontros mensais, que contemplam raça e etnias, pessoas com deficiência, gênero e a comunidade LGBTQIA+. Formados por colaboradores voluntários que desejam contribuir para a discussão do tema e contando com a participação de *sponsors* da Diretoria Executiva, os grupos são responsáveis por pautar discussões e propor ações para impulsionar a diversidade e Inclusão no negócio.

#### **Lives temáticas**

Como parte de nossos esforços para envolver os colaboradores na discussão de temas ligados à diversidade, em 2020 realizamos uma série de *lives* sobre assuntos como Prevenção e Combate à Violência Contra a Mulher, Racismo Estrutural, Desafios e Oportunidades para Pessoas com Deficiência, LGBTQIA+ nas Empresas, que contaram com participação de especialistas e grande engajamento do público.



#### **DIVERSIDADE NO PROGRAMA DE ESTÁGIO**

Em 2020, destacamos ainda a força com que o nosso Programa de Estágio trabalhou o tema da diversidade, com mais de 80% dos aprovados pretos ou pardos e 50% LGBTQIA+, ratificando nossa atuação no sentido de atrair uma força de trabalho cada vez mais diversa.





## Compromissos de Diversidade & Inclusão para 2030

Em 2020, definimos seis compromissos para a prática e promoção da Diversidade & Inclusão dentro da Companhia. Eles são desdobrados em 19 objetivos estratégicos a serem atingidos até 2030, que contemplam aspectos ligados à identidade de gênero, raça e etnia, deficiência, LGBTQIA+, dentre outros.

Os seis compromissos darão origem a planos de ação e indicadores a serem implementados durante os próximos anos, que estão sendo criados com o envolvimento de diferentes áreas da Companhia.

Ao final de 2020, lançamos a Trilha de Capacitação sobre Diversidade e Inclusão na Universidade Corporativa, que oferece conteúdo para o aprimoramento do conhecimento dos colaboradores sobre o tema e aprofundamento para construção de uma Cultura Inclusiva.

Meta:

# 1.000

## horas de capacitação

em D&I com os colaboradores

### COMPROMISSOS DE DIVERSIDADE & INCLUSÃO DA CIELO PARA 2030



#### Liderança Inclusiva

Desenvolver uma liderança comprometida, que demonstre um comportamento ativo e protagonista na promoção da Diversidade & Inclusão.



#### Representatividade

Buscar a inclusão racial, de gênero, LGBTQIA+ e de pessoas com deficiência em todos os níveis da empresa, representativos à demografia brasileira, garantindo processos seletivos orientados por ações afirmativas.



#### Desenvolvimento de Carreira

Apoiar o desenvolvimento de carreira de grupos minorizados, garantindo igualdade de oportunidades em promoções e movimentações, e combatendo os vieses inconscientes de forma ativa.



#### Cultura Inclusiva

Desenvolver uma Cultura Organizacional Antimachista, Antirracista, Anticapacitista e AntiLGBTfóbica com um posicionamento institucional protagonista nas pautas de Diversidade & Inclusão.



#### Orientação para Stakeholder

Fomentar a inclusão socioproductiva de grupos minorizados, apoiando uma inovação social que estimule a Diversidade & Inclusão em toda cadeia de valor, incluindo nossos clientes.



#### Estrutura Interna

Garantir a existência de uma estrutura formal para atuação na agenda de Diversidade & Inclusão, direcionando e alocando esforços, equipes e recursos.

## Indicadores de diversidade

GRI 405-1 / SASB TC-SI-330a.3

| Divisão dos colaboradores por raça/etnia |             | Divisão dos cargos de gestão por raça/etnia |             | Divisão dos cargos de gestão* por raça/etnia, em relação ao total de funcionários |              |
|--|-------------|---|-------------|---|--------------|
| Amarela                                  | 2,2%        | Amarela                                     | 2,2%        | Amarela   | 0,4%         |
| Branca                                   | 64,8%       | Branca                                      | 78,3%       | Branca  | 14,4%        |
| Indígena                                 | 0,2%        | Indígena                                    | 0,0%        | Indígena  | 0,0%         |
| Preta                                    | 4,4%        | Preta                                       | 2,1%        | Preta   | 0,4%         |
| Parda                                    | 20,3%       | Parda                                       | 13,6%       | Parda   | 2,5%         |
| Não informado                            | 8,1%        | Não informado                               | 3,8%        | Não informado   | 0,7%         |
| <b>Total</b>                             | <b>100%</b> | <b>Total</b>                                | <b>100%</b> | <b>Total</b>  | <b>18,3%</b> |

\* Cargos de gestão em relação ao total de funcionários: 18,3%.

| Percentual de mulheres na Companhia  |       |
|--|-------|
| % de mulheres no cargo de liderança (incluindo liderança júnior, plena e sênior)                     | 39,8% |
| % de mulheres no nível mais iniciante dos cargos de liderança  | 41,1% |
| % de mulheres no nível médio dos cargos de liderança   | 28,3% |
| % de mulheres no nível mais alto dos cargos de liderança (no máximo dois níveis de distância do CEO) | 21,6% |
| % de mulheres em todos os cargos de liderança de áreas geradoras de receita                          | 42,2% |
| % de mulheres em cargos de STEM*   | 21,8% |

\*STEM: Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática, na sigla em inglês.

| Porcentagem de indivíduos que integram o Conselho de Administração e Diretoria por gênero |            |             |
|---|------------|-------------|
|   | % Conselho | % Diretoria |
| Masculino   | 100        | 70          |
| Feminino  | 0          | 30          |

| Porcentagem de indivíduos que integram o Conselho de Administração e Diretoria por faixa etária |            |             |
|---|------------|-------------|
|   | % Conselho | % Diretoria |
| Até 30 anos   | 0          | 0           |
| De 30 a 50 anos   | 27         | 50          |
| Mais de 50 anos   | 73         | 50          |

| Porcentagem de indivíduos que integram o Conselho de Administração e Diretoria por outros indicadores de diversidade |            |             |
|--|------------|-------------|
|  | % Conselho | % Diretoria |
| Pessoas Com Deficiência (PcD)  | 0          | 0           |
| Pretos   | 0          | 0           |
| Indígenas  | 0          | 0           |
| Pardos   | 9%         | 0           |



# Carreira

O desenvolvimento da nossa força de trabalho garante que tenhamos o conjunto de habilidades apropriado para executar a estratégia do negócio, além de melhorar a atração e retenção de talentos e a motivação dos colaboradores, resultando em uma maior produtividade e potencial de inovação.

Por isso, buscamos promover a melhoria e o desenvolvimento contínuo do nosso capital humano e intelectual por meio da integração de sistemas de gestão do conhecimento e implementação de programas e procedimentos para aprendizagem organizacional em todos os níveis da Companhia.

## Atração e retenção de talentos

GRI 401-1

Nosso processo de recrutamento de talentos externos conta com o apoio de um software de *talent acquisition* que, além de nos apoiar na escolha dos candidatos mais alinhados aos valores da Companhia, usa o poder da inteligência artificial e da tecnologia para análise dos perfis, oferecendo feedbacks precisos. Ao longo de 2020, contratamos 1.433 novos colaboradores, com uma taxa de contratação de 27,4%.

Por meio dos programas de Jovens Talentos, Trainees e Estágio, promovemos o desenvolvimento acelerado dos colaboradores desde o seu ingresso na Cielo. Para isso, contamos com o auxílio de ferramentas que monitoram a jornada dos colaboradores, bem como o acompanhamento e monitoramento do e-NPS, o que permite uma visão ampla do seu percurso profissional na Companhia (saiba mais nas páginas 75-76).

Um dos destaques do nosso programa de Trainees em 2020 foi a retenção de 82% dos talentos internos. Já o nosso Programa de Estágio teve como foco a diversidade, o que nos levou a buscar talentos junto à Universidade Zumbi dos Palmares (saiba mais na página 71).

Para que possamos manter o melhor time do mercado, desenvolvemos ações voltadas ao mapeamento dos talentos da Companhia e promovemos o reconhecimento do mérito de nossos colaboradores por meio de promoções, remuneração de longo prazo e ações de desenvolvimento.

Para isso, contamos com um Fórum de Pessoas, que congrega anualmente todas as equipes da Cielo para discutir de forma cruzada quem são os talentos que devem ser desenvolvidos.

Nossos gestores são munidos de ferramentas desenvolvidas especialmente para que eles possam trabalhar focados no crescimento dos colaboradores durante a sua jornada na Companhia, como *podcast* para liderança, ferramenta de feedback contínuo, Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), trilha de desenvolvimento para liderança na Universidade Corporativa, workshops e capacitações externas.

Contamos com ciclos de acompanhamento de sucessão para posições-chave na Companhia, além de formas de reconhecimento de nossos colaboradores no curto e no longo prazo, entre elas:

- ♦ **Be my Guest:** cartão pré-pago de 350 reais oferecido aos colaboradores que se destacam, no decorrer do ano, em ações pontuais;
- ♦ **Quem Faz História:** os colaboradores com 10, 15 e 20 anos de casa são premiados com viagens para Gramado (RS), Punta Del Este (Uruguai) e Paris (França);
- ♦ **Sócio-Cielo:** oferecidos para cargos a partir de gerência, vincula parte da remuneração variável de curto prazo à aquisição de ações da Cielo, com a contrapartida correspondente da Companhia.

Em 2020, o **Programa de Trainees** reteve **82%** dos talentos internos da Cielo.



### Taxa de Rotatividade Voluntária

|           | 2018  | 2019  | 2020  |
|-----------|-------|-------|-------|
| Masculino | 18,6% | 23,8% | 11,7% |
| Feminino  | 15,5% | 23,6% | 11,7% |
| Geral     | 17,1% | 23,7% | 11,7% |

## Experiência do colaborador

GRI 102-44

A fim de atrair talentos, aumentar o engajamento, a produtividade e a retenção, temos a missão de transformar a experiência dos colaboradores com uma jornada simplificada e eficaz. Para isso, criamos em 2020 uma equipe multidisciplinar, baseada na metodologia ágil (saiba mais na página 58), voltada a atingir nossos objetivos estratégicos em Experiência do Colaborador.

O projeto se baseia no mapeamento e na construção da jornada do colaborador, trabalhando de maneira integrada processos como integração, treinamentos e avaliação de desempenho. Para isso, buscamos investir em funções de *People Analytics*, com um time de expertises não tradicionais de RH, como UX, Design, Marketing, *Branding* e *Storytelling*.

Adicionalmente, por meio da nossa pesquisa de e-NPS, foi possível medir, sob a ótica dos colaboradores, a satisfação em relação aos processos de RH que impactam na sua experiência na Companhia.

Com isso, conseguimos identificar os pontos mais sensíveis e desenvolver ações de melhoria que impactam diretamente numa melhor Experiência do Colaborador.

Na pesquisa de dezembro de 2020, foram incorporados os temas das pesquisas de clima e engajamento, trazendo um mapeamento da experiência de forma completa e evitando que o colaborador tenha que responder a diversas pesquisas.

Entendemos que a experiência do colaborador diz respeito a todos os efeitos gerados nas pessoas em cada uma das suas interações com a Companhia ou dentro dela, contemplando desde as atividades corriqueiras, como cumprir as tarefas e comunicar-se com pares, líderes, até marcos da jornada do colaborador, como admissão, integração, promoção e desligamento.

Apesar de sabermos que, quando se trata de pessoas, a experiência não é estática, não medimos esforços para que ela seja a mais satisfatória possível para todos. Assim, para nós, a experiência do colaborador é um termômetro essencial para medir a performance e a satisfação dos times em relação à Companhia e, conseqüentemente, os resultados do negócio.

Em 2020, aplicamos três pesquisas junto aos nossos colaboradores, às quais todos os 3.687 colaboradores foram convidados a participar. Destes, 85,1% contribuíram respondendo um questionário com o objetivo de mapear as dores dos nossos colaboradores e nos orientar no sentido de promover um ambiente de trabalho o mais prazeroso possível.



Os dados informados são confidenciais e ajudam a identificar quais são nossos pontos fortes e pontos de melhoria dentro da Companhia, como, por exemplo, ações de engajamento, aprendizado e desenvolvimento, harmonia entre vida pessoal e trabalho, empoderamento, liderança, ambiente de trabalho e processos.

Após a finalização das pesquisas, um relatório é apresentado às lideranças da Companhia, a fim de que sejam desenvolvidos planos de ação focados nas principais dores captadas de cada uma das áreas da Cielo. Além disso, são realizados mapeamentos da jornada do colaborador, voltados a sustentar os resultados colhidos durante as pesquisas.

Crentes de que mais importante que entregar resultados é entregar resultados com gente feliz, a partir de 2021 as pesquisas de e-NPS serão aplicadas trimestralmente, a fim de medir a satisfação do nosso colaborador com maior frequência, bem como trabalhar nos planos de ação para corrigir ou reverter os pontos para os quais a pesquisa evidencia a necessidade de melhoria.

A última pesquisa realizada em 2020 totalizou +67 de e-NPS, sendo um e-NPS de +70 para o público feminino e +66 para o masculino. A seguir, destacamos os principais pontos revelados pela pesquisa:

- ◆ **90,4%**  
avaliam ter orgulho de trabalhar na Cielo;
- ◆ **92,8%**  
avaliam que a diversidade é um ponto forte da Cielo e reconhecem a Companhia como valorizadora da diversidade;
- ◆ **56,7%**  
avaliam encontrar com facilidade o que precisam no portal de RH e ou/canal de atendimento;
- ◆ **71,9%**  
avaliam conseguir manter o equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

### Notas e-NPS por categoria funcional

|   |     |
|---|-----|
| <b>Liderança</b>                                  | +41 |
| <b>Força comercial</b>                            | +80 |
| <b>Coordenador</b>                                | +45 |
| <b>Especialista/consultor</b>                     | +65 |
| <b>Equipe</b>                                     | +66 |
| <b>Gestão Júnior<br/>(Coordenador/Supervisor)</b> | 66  |
| <b>Gestão Médio (Gerente)</b>                     | 63  |
| <b>Gestão Sênior (Suporte e VPs)</b>              | 36  |

A fim de atender os pontos levantados na pesquisa, tomamos as seguintes ações:

- ◆ Time dedicado a entender os problemas e aplicar melhorias no atendimento da Cici, assistente virtual que auxilia na solução de dúvidas sobre os principais temas internos da empresa.;
- ◆ Mapeamentos com colaboradores para melhor entendimento das dores relacionadas a processos internos;
- ◆ Rodas de conversas com colaboradores;
- ◆ Escuta ativa das dores em staffs para criar planos de ação com os times focados nas dores;
- ◆ Opção de retirada de cadeira no escritório para melhorar ergonomia;
- ◆ Envio de mimo para casa dos colaboradores.

### Treinamento e capacitação

GRI 404-1 / 404-2

Para realizar o treinamento de nossos colaboradores, contamos com a Universidade Corporativa Cielo, uma plataforma de desenvolvimento robusta, onde nosso time tem acesso a conteúdos para aperfeiçoamento de suas capacidades e conhecimentos.

Um dos grandes destaques do ano foi a implantação do Novo Modelo de Servir da Cielo (saiba mais na página 89), focado no relacionamento com os clientes, que exigiu investimentos no treinamento do time comercial.

Contamos com um ecossistema de aprendizagem no qual o colaborador pode consumir trilhas de aprendizagem customizadas em duas dimensões:

- ♦ **Soft skills:** voltada às formas de comunicação e de colaboração usadas no dia a dia. Conta com iniciativas de capacitação da liderança que são cascadeadas para os níveis abaixo, com o objetivo de alinhar o comportamento à nova cultura;
- ♦ **Hard skills:** capacitação focada no aprimoramento contínuo das áreas em relação a tecnologias específicas para o desenvolvimento de suas atividades.

Em 2020, realizamos grandes investimentos na capacitação da liderança, com treinamentos divididos em módulos ligados aos atributos culturais que devem ser desenvolvidos entre os líderes da Companhia: execução simples e ágil, espírito de servir e colaboração e confiança.

Nosso programa de educação continuada interno oferece apoio financeiro em três módulos: Pós-graduação *InCompany*, Atualização e Extensão. Cada um possui uma porcentagem própria de subsídio, sendo necessário que o colaborador passe por um processo de inscrição e seleção de acordo com performance e comportamento. Todos são 100% exclusivos e *on the job*, conectados ao dia a dia do colaborador.

Contamos também com um Programa de Trainee, que contempla tanto treinamentos *on the job*, quanto aqueles voltados aos conceitos e produtos relevantes para a Companhia.

## Média de horas de treinamento oferecida aos colaboradores

| Gênero       | Média de horas de treinamento |
|--------------|-------------------------------|
| Masculino    | 26,55                         |
| Feminino     | 30,57                         |
| <b>Total</b> | <b>28,16</b>                  |

| Categoria funcional                  | Média de horas de treinamento |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| Consultores/Especialistas            | 14,85                         |
| Coordenadores                        | 17,28                         |
| Diretores/Gerentes                   | 31,86                         |
| Diretoria Executiva                  | 10,25                         |
| Equipe                               | 15,13                         |
| Força Comercial                      | 35,34                         |
| Programas (Aprendiz/Estágio/Trainee) | 47,14                         |
| <b>Total</b>                         | <b>28,16</b>                  |

*Em 2020, investimos um total de R\$ 2.657.395,96 em treinamentos para os nossos colaboradores o que representa R\$ 536,52 por pessoa.*

### Investimento médio em treinamento por categoria funcional

| Categoria funcional                  | Número de pessoas | Média de investimento (R\$) |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------|
| Consultores/Especialistas            | 590               | 439,20                      |
| Coordenadores                        | 167               | 453,81                      |
| Diretores/Gerentes                   | 419               | 431,19                      |
| Diretoria Executiva                  | 2                 | 1.078,99                    |
| Equipe                               | 1.069             | 442,16                      |
| Força Comercial                      | 5.536             | 420,74                      |
| Programas (Aprendiz/Estágio/Trainee) | 184               | 419,80                      |

### Investimento médio em treinamento por gênero e categoria funcional

| Categoria funcional                  | Feminino          |                             | Masculino         |                             |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|
|                                      | Número de pessoas | Média de investimento (R\$) | Número de pessoas | Média de investimento (R\$) |
| Consultores/Especialistas            | 145               | 450,43                      | 445               | 435,26                      |
| Coordenadores                        | 65                | 479,28                      | 102               | 437,40                      |
| Diretores/Gerentes                   | 158               | 430,20                      | 261               | 431,81                      |
| Diretoria Executiva                  | 0                 | 0,0                         | 2                 | 1.078,98                    |
| Equipe                               | 511               | 444,08                      | 558               | 439,89                      |
| Força Comercial                      | 1.019             | 421,13                      | 1.517             | 420,49                      |
| Programas (Aprendiz/Estágio/Trainee) | 100               | 419,80                      | 84                | 419,80                      |

No âmbito do nosso Programa de Trainees, em 2020 oferecemos trilhas de desenvolvimento virtuais por conta da pandemia. Para isso, cada trainee passou por dez áreas da Companhia ao longo do ano e realizou uma entrega para cada uma delas, a cada três semanas. Ao final, foram desenvolvidos projetos atrelados às metas das gerências. Os projetos foram testados na Jornada Virtual UX, que consiste em modelos de rotas virtuais na trilha cliente encantado, levando em conta as dores do cliente e sua jornada ideal.

Além disso, realizamos uma *hackathon* dos nossos trainees com sete trainees da Danone, que foram envolvidos em um projeto solidário com jovens em situação de vulnerabilidade social, do Instituto Bold. Neste *hackathon*, os trainees desenvolveram produtos sociais. Ao final do programa, todos nossos trainees foram alocados em áreas da Companhia.



## Tecnologias de gestão de pessoas

GRI 404-3

Contamos com um modelo sólido de gestão de pessoas por resultado, que inclui desde a definição de metas e objetivos até o estabelecimento de expectativas, avaliação e feedback.

Por meio de ferramentas específicas, nossos colaboradores são avaliados nas dimensões de entrega e competência, com metas e diretrizes claramente definidas pela área de Gente, Gestão e Performance. Em 2020, a avaliação passou a incluir os atributos culturais esperados dos colaboradores.

Por meio de uma ferramenta implementada em 2020, foi possível realizar a gestão de metas e resultados de toda a Companhia, com a possibilidade de filtrá-los por área, nível funcional ou pilares estratégicos, o que permite uma visão apurada do desempenho.

### Porcentagem de colaboradores que recebem análises regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira

| Gênero    | Porcentagem |
|-----------|-------------|
| Masculino | 59%         |
| Feminino  | 41%         |

| Posição                         | Porcentagem |
|---------------------------------|-------------|
| Diretoria Executiva             | 0,20%       |
| Gerente/Superintendente/Diretor | 10%         |
| Coordenador                     | 5%          |
| Especialista/Consultor          | 18%         |
| Força Comercial                 | 44%         |
| Equipe                          | 22%         |

## Remuneração e benefícios

GRI 401-2

Nossa política de remuneração e benefícios busca promover uma cultura de valorização dos colaboradores, de modo a mantê-los engajados no seu crescimento e aderentes às práticas do nosso setor de atuação.

Em vista disso, atuamos para reconhecer performances diferenciadas. A partir de 2020, essa avaliação passou a ter foco no trabalho em equipe ao invés do desempenho individual. Para isso, nos baseamos em metas compartilhadas que sejam aderentes às metodologias ágeis adotadas pelas Companhia e à cultura de equipes extraordinárias (saiba mais na página 75).

Contamos com o apoio de ferramentas de gestão e remuneração para o reconhecimento coletivo em relação às metas do Programa de Participação nos Resultados (PPR), mas também consideramos fatores individuais para decisões de mérito e promoção.

*Todos os nossos colaboradores recebem Gympass, Vale Alimentação e Vale Refeição, plano de saúde, plano odontológico, seguro saúde, licença paternidade de 20 dias ou licença maternidade de 4 meses, previdência privada e plano de remuneração baseada em ações - este último para nível gerencial em diante. Todos os benefícios são expandidos aos temporários, exceto previdência privada, na qual pagamos um match de 7,5% do salário.*

Em 2021, haverá a implementação de um projeto para oferta de benefícios flexíveis aos colaboradores, que poderão customizar o pacote de acordo com as suas preferências.



# Capítulo 7



## Capital natural:

# ECOEFIICIÊNCIA

ODS relacionados



# Gestão ambiental

Contamos com um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) certificado pela norma ISO14.001, que estabelece o monitoramento frequente dos impactos gerados pelas nossas atividades em conformidade com requisitos legais e outros requisitos aplicáveis às questões ambientais. Em 2020, passamos por uma auditoria periódica e conquistamos a manutenção da certificação.

Buscamos implementar as melhores práticas de gestão ambiental por meio de uma abordagem preventiva, de forma a mitigar potenciais impactos decorrentes de nossas operações, produtos e serviços, focados no aprimoramento contínuo dos nossos processos.

Para isso, utilizamos os recursos naturais de maneira responsável e sustentável, adotando medidas internas voltadas à racionalização do uso de recursos não renováveis, priorização e estímulo à eficiência hídrica e energética, bem como o reaproveitamento de materiais e o tratamento adequado dos resíduos e materiais descartáveis.

Para cumprir esse objetivo, também contamos com iniciativas de conscientização e treinamento dos colaboradores, somadas à orientação dos nossos prestadores de serviços sobre as questões socioambientais (saiba mais nas páginas 99-100).

# Combate às mudanças climáticas

As mudanças climáticas trazem riscos e impactos negativos financeiros, regulatórios, reputacionais e físicos para negócios de todo o mundo. Por isso, consideramos seu enfrentamento urgente e, nos últimos anos, temos nos empenhado para institucionalizar e reforçar nossos compromissos com o desenvolvimento sustentável e reduzir as emissões de CO<sub>2</sub> tanto na nossa operação quanto na nossa cadeia de valor.

Nossa contribuição para o combate às mudanças climáticas se dá por meio da nossa estratégia de mensuração dos impactos, redução das emissões, estabelecimento de metas e compensação das emissões não evitadas. Além disso, participamos ativamente em discussões sobre políticas públicas que contribuem para a economia de baixo carbono.

Em 2020, iniciamos o estudo para estabelecermos metas baseadas na ciência e para reduzirmos as emissões de maneira alinhada às metas do Acordo de Paris. Com essas iniciativas, pretendemos nos juntar à SBTi (*Science Based Targets Initiative*) em 2021.



| <b>Emissões no Brasil* (tCO<sub>2</sub>e)</b> |                 |                 |                 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|
|   | 2018            | 2019            | 2020            |
| <b>Escopo 1</b>                               | 2.700,5         | 4.239,4         | 1.739,3         |
| Combustão móvel                               | 2.646,0         | 4.239,2         | 1.739,2         |
| Fugitivas                                     | 54,5            | 0,2             | 0,2             |
| <b>Escopo 2</b>                               | 333,6           | 395,7           | 270,4           |
| Aquisição de energia elétrica                 | 333,6           | 395,7           | 270,4           |
| <b>Escopo 3</b>                               | 22.000,6        | 42.033,1        | 43.111,8        |
| Bens e Serviços comprados                     | 492,2           | 253,6           | 0,0             |
| Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)  | 3.246,1         | 2.772,4         | 687,3           |
| Resíduos gerados nas operações                | 89,2            | 431,5           | 110,4           |
| Transporte e distribuição (downstream)        | 0,8             | 2,0             | 4,3             |
| Transporte e distribuição (upstream)          | 16.431,5        | 37.481,1        | 41.821,5        |
| Uso de bens e serviços vendidos               | 244,7           | 238,2           | 251,6           |
| Viagens a negócios                            | 1.496,0         | 854,4           | 233,8           |
| <b>Total</b>                                  | <b>25.034,6</b> | <b>46.668,1</b> | <b>45.121,6</b> |

\* Cielo, Servinet, Aliança, Braspag, Cateno, M4U e Stelo

| <b>Emissões do Escopo 3 – Transporte e Distribuição (upstream)* (tCO<sub>2</sub>e)</b> |                 |                 |                 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
|  | 2018            | 2019            | 2020            |
| Atendimento em campo (courrier)  | 3.962,3         | 3.942,1         | 5.892,9         |
| Bobinas suprimentos  | 760,3           | 745,0           | 1.026,5         |
| Descarte (terminal, suprimento e marketing)  | 6,5             | 2,9             | 2,6             |
| Fabricante (novos terminais)   | 2.599,9         | 6.350,3         | 923,9           |
| Logística reversa e direta   | 9.054,8         | 26.399,2        | 33.936,1        |
| Milk run   | 39,6            | 39,7            | 37,5            |
| Transporte de material   | 7,6             | 1,6             | 2,0             |
| <b>Total</b>   | <b>16.431,5</b> | <b>37.481,1</b> | <b>41.821,5</b> |

\* Cielo, Servinet e Aliança.

## EMISSÕES ESCOPO 1

### Meta\_2020

Abastecer a frota somente com o biocombustível etanol e reduzir em 90% as emissões de combustão móvel.

### Status

#### Meta parcialmente atingida

Em 2020, atualizamos a nossa Norma de Abastecimento, orientando os colaboradores que utilizam carro e necessitam de reembolso a abastecer apenas com etanol, combustível renovável e menos poluente. Por meio da iniciativa, foi possível evitar 550,12 tCO<sub>2</sub>e de emissões e reduzir em 35,53% as emissões de combustão móvel.

### Meta\_2021

Manter a relação das emissões de escopo 1 + escopo 2 / EBITDA em até 1,1.

Neutralizar 100% das emissões contabilizadas em escopo 1 através de offset.

Em 2020, neutralizamos as emissões de escopo 1 com compra de Créditos de Carbono, REDD+ e de escopo 2 com a compra de I-REC.

## EMISSÕES ESCOPO 2

### Meta\_2020

Adquirir certificado para 100% da energia consumida.

### Status

#### Meta atendida

Através de projeto I-REC, neutralizamos nossas emissões de 2020.

### Meta\_2021

- Manter a relação das emissões de escopo 1 + escopo 2 / EBITDA em até 1,1.
- Neutralizar 100% das emissões contabilizadas em escopo 2 através de offset.

## EMISSÕES ESCOPO 3

### Meta\_2020

Tendo em vista as projeções de retomada de mercado, não foi possível estabelecer meta.

### Status

Meta será discutida em 2021.

### Meta\_2021

Meta sera discutida em 2021.

## Emissões nos Estados Unidos\* (tCO<sub>2</sub>e)

|  | 2018           | 2019           | 2020         |
|--|----------------|----------------|--------------|
| <b>Escopo 1</b>                              | 30,2           | 0,2            | 8,9          |
| Combustão estacionária                       | 3,7            | 0,2            | 4,8          |
| Combustão móvel                              | 26,5           | -              | 4,1          |
| <b>Escopo 2</b>                              | 308,6          | 335,5          | 335,5        |
| Aquisição de energia elétrica                | 297,6          | 322,8          | 318,5        |
| Aquisição de energia térmica                 | 11,0           | 12,7           | 17,0         |
| <b>Escopo 3</b>                              | 1.095,8        | 1.022,5        | 519,1        |
| Deslocamento de funcionários (casa-trabalho) | 565,6          | 565,6          | 456,1        |
| Transporte e distribuição (upstream)         | 13,9           | 11,2           | 15,78        |
| Viagens a negócios                           | 516,3          | 445,7          | 47,3         |
| <b>Total</b>                                 | <b>1.434,6</b> | <b>1.358,2</b> | <b>863,5</b> |

\* Merchant E-Solutions.

## GRI 302-1

### Consumo de energia\* (GJ)

|  | 2018            | 2019            | 2020            |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Energia direta consumida de fontes não renováveis</b> |                 |                 |                 |
| Óleo diesel (gerador)                                    | 173,2           | 47,6            | 71,5            |
| Gasolina   | 30.296,0        | 47.385,9        | 29.973,7        |
| Gás natural veicular (GNV)                               | -               | 2,3             | -               |
| <b>Total</b>   | <b>30.469,2</b> | <b>47.435,8</b> | <b>30.045,2</b> |
| <b>Energia direta consumida de fontes renováveis</b>     |                 |                 |                 |
| Biodiesel  | 17,3            | 5,1             | -               |
| Etanol   | 7.420,4         | 28.407,2        | 7.647,7         |
| <b>Total</b>   | <b>7.437,8</b>  | <b>28.412,4</b> | <b>7.647,7</b>  |
| <b>Energia indireta</b>                                  |                 |                 |                 |
| Eletricidade   | 13.788,0        | 16.567,5        | 14.204,0        |
| <b>Total</b>   | <b>13.788,0</b> | <b>16.567,5</b> | <b>14.204,0</b> |

\*Os dados consumo de energia GRI 302-1 se refere aos Escopo 1 e 2 do inventário GHG. Escopo: Cielo, Stelo, Cateno e Braspag. Valores englobam matriz, filiais e as controladas situadas na matriz.

## GRI 302-4

### Abastecimento da frota com etanol

Segundo a nossa Norma de Abastecimento, atualizada em setembro de 2020, nossos colaboradores que utilizam carro e necessitam de reembolso deverão abastecer apenas com etanol, combustível renovável e menos poluente.

Por meio da iniciativa, foi possível evitar **550,12 tCO<sub>2</sub>e** de emissões.



## ATENDIMENTO REMOTO E REDUÇÃO DE EMISSÕES



Diante da necessidade de ampliação do atendimento remoto aos clientes, gerada por conta da pandemia, reduzimos as emissões originadas pelo deslocamento do nosso time de vendas, o que trouxe um impacto ambiental positivo.

## CUSTOS TOTAIS COM CONSUMO DE ENERGIA



|      |                   |
|------|-------------------|
| 2017 | R\$ 3.746.656,00  |
| 2018 | R\$ 8.026.899,51  |
| 2019 | R\$ 13.397.015,06 |
| 2020 | R\$ 3.140.175,70  |

\*a redução do consumo em 2020 deve-se ao período da pandemia da Covid-19

### Meta\_2020

Adquirir 100% da energia de fontes renováveis

### Status

#### Meta atendida

Através de projeto I-REC

### Meta\_2021

Manter projeto I-REC

# Água e efluentes

GRI 303-1

Ao longo de 2020, consumimos 1.688 m<sup>3</sup> de água em nossa sede, provenientes da concessionária de abastecimento.

Para reduzir o nosso consumo, nossa sede conta com um sistema de reaproveitamento e tratamento de água, que transforma toda a água que seria descartada em água de reuso.

O edifício onde se localiza a nossa sede conta com uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) para coleta da água utilizada, que é enviada para tratamento em conformidade com as regras estabelecidas pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb).

## CONSUMO DE ÁGUA (M<sup>3</sup>)



|      |       |
|------|-------|
| 2018 | 3.535 |
| 2019 | 3.764 |
| 2020 | 1.688 |

### Status

#### Meta atendida

Em 2020, o consumo de água foi de 2,03 litros por pessoa/dia entre os colaboradores da Sede (Matriz). Ao todo, foram consumidos 1.688 m<sup>3</sup> de água, volume 55% menor que o consumido no ano anterior. A redução está associada ao deslocamento de parte dos colaboradores para o home office a partir de março em função da pandemia.

### Meta\_2021

Consumo de até 10 litros por pessoa/dia.

# Resíduos

GRI 306-1 / 306-2 / 306-3 / 306-5 / 307-1

Com a evolução da digitalização, a geração e o descarte de resíduos eletrônicos têm se tornado uma preocupação emergente em todo o mundo. A gestão adequada deste tipo de resíduo evita que os produtos químicos utilizados na sua fabricação possam contaminar o solo, a água e o ar.

*Nessa direção, nossas atividades e produtos cujos resíduos têm potencial de gerar impacto ambiental, são direcionadas à logística reversa e descontinuidade de terminais. Devido ao valor agregado de diversos componentes eletrônicos, a gestão desses resíduos por meio do reaproveitamento, da reciclagem e da reutilização trazem benefícios ambientais e sociais aos envolvidos na cadeia.*

Por isso, contamos com iniciativas voltadas à economia circular, que propõe a reentrada desses recursos na economia, como matéria-prima em outros processos. Com esse objetivo, os equipamentos que estavam nos clientes e/ou que deixam de fazer parte de nosso portfólio voltam para o nosso centro de distribuição, de onde podem ser enviados para diversos tratamentos. Um exemplo é o laboratório de reforma e reutilização das maquininhas, que inclui um sistema de logística reversa para recolha e devolução.

Realizamos a venda dos equipamentos obsoletos e sucatas para fornecedores parceiros, que recebem, triam, desmontam, processam e destinam cada material de forma ambientalmente correta. Além disso, as máquinas POS (*Point of Sale*) são todas vendidas para reciclagem do material plástico.

O descarte dos resíduos gerados em nosso negócio é realizado por empresas regulamentadas, que possuem rastreabilidade por meio de laudos e certificados, acessíveis em meio eletrônico. O transporte é efetuado pelos próprios fornecedores de descarte. Todo o resíduo gerado é separado e enviado para reciclagem ou para os aterros sanitários.

Para os resíduos gerados em nossas atividades que são gerenciados por terceiros, são emitidos laudos de destinação com fotos do processo de destruição e destinação final em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305).

*Em 2020, não foi registrada nenhuma não conformidade em relação às leis e/ou regulamentos ambientais*

Em 2020, geramos um total de 231 toneladas de resíduos não-perigosos, valor 37,4% menor do que o de 2019. A redução se explica, principalmente, por conta da pandemia da Covid-19 e do regime de trabalho *home office* adotado durante o ano.

## **Resíduos - Meta\_2020**

*A possibilidade de proposição de uma meta para esse tema será decidida após a verificação do comportamento da geração de resíduos em 2020.*

## **Status**

*Ainda em estudo, devido à pandemia e com o *home office*, não foi possível realizar tal estudo comportamental previsto para 2020*

## **Meta\_2021**

*Meta será reavaliada/discutida em 2021.*



### Peso total dos resíduos não-perigosos (toneladas)

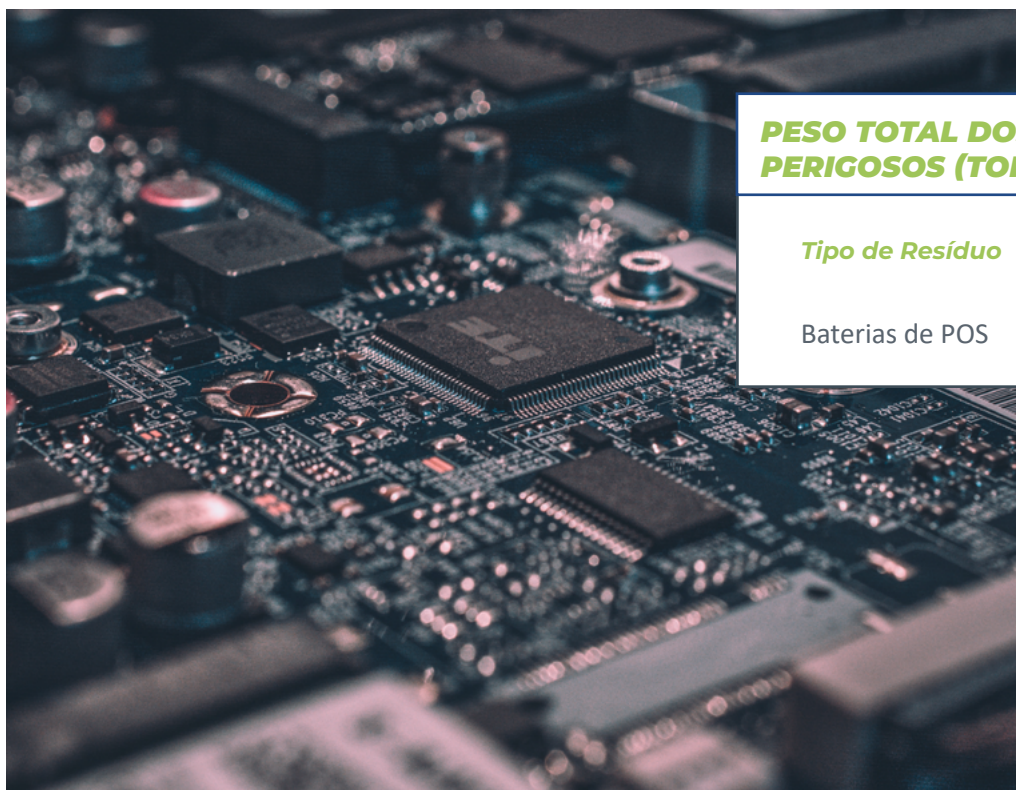
| Tipo de Resíduo                                    | 2018 | 2019 | 2020 | Tipo de disposição |
|--|------|------|------|--------------------|
| Papelão (caixas de papelão, bobinas, manuais etc.) | -    | -    | 53   | Coprocessamento    |
| Máquinas Cielo                                     | 174  | 57   | 57   | Reciclagem         |
| Material de marketing                              | 3    | 4    | -    | Coprocessamento    |
| Suprimentos (cabos e fontes)                       | 137  | 71   | 87   | Reciclagem         |
| Resíduos orgânicos                                 | 27   | 112  | 26   | Aterro sanitário   |
| Resíduos recicláveis                               | 28   | 125  | 8    | Reciclagem         |
| Total  | 369  | 369  | 231  | -                  |

## Recursos naturais nos equipamentos e embalagens

O uso de plásticos e seus derivados tem alto impacto ambiental por conta da pegada de carbono decorrente de sua produção a partir de combustíveis fósseis e do alto período de decomposição, poluindo mares e ameaçando a vida marinha.

Além disso, os materiais derivados de fibras vegetais, como o papelão, podem ter impacto no desmatamento e na vida terrestre. Diante disso, a redução do uso de embalagens e a melhora do perfil dos materiais usados em nossos produtos é essencial para minimizar impactos nas mudanças climáticas e na poluição ambiental.

Temos realizado esforços para identificar oportunidades de redução do uso de materiais nas embalagens. Estudamos, por exemplo, a melhoria do perfil dos materiais usados para opções menos impactantes no descarte e com maior potencial de reuso ou reciclagem, além de fomentar a re inserção de embalagens na cadeia, conscientizar e engajar clientes e fornecedores em relação ao tema.



### PESO TOTAL DOS RESÍDUOS PERIGOSOS (TONELADAS)



| Tipo de Resíduo | Peso Total (em toneladas) |
|-----------------|---------------------------|
| Baterias de POS | 58                        |

\* Em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305), a responsabilidade de coleta das baterias é do próprio fabricante. A Cielo realiza o agendamento das coletas junto aos fabricantes que devem retirá-las diretamente no operador logístico.

# Capítulo 8



## Capital Social e de Relacionamento:

# IMPACTO SOCIAL ✦ POSITIVO ✦

ODS relacionados



# Foco no cliente

Os clientes ocupam lugar central em nossa estratégia e estamos dedicados diariamente a oferecer a eles a melhor experiência e serviços. Nesse sentido, investimos continuamente em desenvolvimento tecnológico, precificação, instrumentos e metodologias que nos permitem otimizar o atendimento de suas necessidades.

Em 2020, nossas antigas *Business Units* (BUs) foram reorganizadas em canais próprios e terceiros, de modo a adequar a oferta de produtos e serviços aos diferentes perfis de clientes atendidos.

Essa nova divisão tem nos ajudado a garantir maior agilidade e simplicidade a um menor custo, além de apoiar a melhoria da satisfação dos clientes em relação à qualidade do relacionamento e do atendimento, confirmada pelo aumento significativo do NPS em 2020.

## Atendimento aos Clientes

Durante o ano, seguimos investindo em melhorias no atendimento, com foco no fortalecimento de canais digitais, que se tornaram ainda mais importantes no contexto da pandemia da Covid-19. Com o processo acelerado por conta da necessidade de distanciamento social, em pouco mais de um ano dobramos a participação desses canais no atendimento aos clientes, o que permitiu uma atuação ainda mais efetiva frente ao fechamento temporário das nossas lojas físicas.

Contamos com diversos indicadores para mensurar a evolução da experiência dos clientes com nossos produtos e serviços. Em 2020, realizamos investimentos voltados à sofisticação desse diagnóstico, que passou a contemplar diversos fatores que envolvem o ciclo de vida dos produtos e serviços, de modo a ampliar nossa visão sobre as lacunas e entender os pontos de melhoria.

Nessa perspectiva, destacamos a implantação de uma pesquisa por SMS com uso de Inteligência Artificial em todos os pontos de contato da Companhia, abrangendo todos os clientes e seus respectivos ciclos de vida. Como a metodologia adotada oferece uma visão em tempo real de todos os nossos canais de relacionamento, foi possível ampliar o nosso entendimento em relação à experiência do cliente tanto no nível individual quanto no geral.

Entre as iniciativas implementadas para melhorar os nossos canais de relacionamento e atendimento aos clientes, estão:

- ♦ **Canal Expresso:** voltado ao nosso público interno, é utilizado para orientação dos executivos de contas em relação à solução de problemas e condução de serviços via Whatsapp ou telefone;
  - ♦ **Projeto Heroes:** projeto lançado em 2020 nas praças de Campinas e Alphaville, consiste na utilização de funcionários treinados para fazer a entrega e orientar os clientes de maneira personalizada sobre a manutenção e limpeza de máquinas, oferecendo todo o apoio necessário ao bom funcionamento dos equipamentos;
  - ♦ **Ilha Anti-atrito:** com atendimento especializado aos clientes, conta com profissionais qualificados para melhorar a experiência resolutive de problemas;
  - ♦ **Consultoria a Bancos:** voltada à área operacional, a central de ajuda atende todo o time de DDN da Cielo, formado por gerentes que se relacionam com os bancos parceiros no credenciamento de novos clientes, oferecendo aos executivos apoio na resolução de uma extensa gama de problemas;
  - ♦ **Gestão 360°:** ferramenta de *workflow* que apoia o canal expresso e a central de ajuda. Com acionamento via Whatsapp, telefone ou e-mail, ela recebe as demandas e direciona para o responsável mais apto a responder sobre determinado assunto. Quando a solução é encontrada, o executivo de contas recebe a resposta via aplicativo.
- ♦ **Instala Direto:** iniciativa lançada em 2020 que permite aos executivos de conta credenciarem os estabelecimentos e colocarem as máquinas em funcionamento de maneira simples e ágil;
  - ♦ **Central de Atendimento:** por meio do nosso *helpdesk*, os clientes recebem orientações sobre uso e operação das maquininhas;

## Novo Modelo de Servir

Focados em oferecer mais qualidade aos nossos clientes, com o apoio de uma consultoria especializada, elaboramos em 2020 o Novo Modelo de Servir da Cielo, que contempla iniciativas tanto do ponto de vista da logística quanto da qualidade do atendimento.

Para melhoria da logística, dividimos o território nacional em nove grandes regiões, onde o modelo Heroes (saiba mais na página 88) será testado com funcionários terceirizados. Os equipamentos serão guardados em locais estratégicos chamados Postos Avançados (PAs), para serem entregues por empresas contratadas e profissionais treinados.

Na busca por novos ganhos de qualidade e eficiência, nosso novo modelo logístico, somado à tecnologia, viabiliza melhorias na atuação comercial. Para isso, o consultor de negócios exercerá funções de *hunting* e *farming*, gerando maior eficiência em deslocamentos, menor quantidade de clientes por portfólio, relacionamento pessoal e mais próximo aos clientes, além de maior flexibilidade para direcionar as ações da força comercial.

Com foco no atendimento, nossa Central conta com 93 ilhas diferentes, com conhecimentos específicos, para as quais o cliente é direcionado de acordo com a sua escolha na URA. Dessa forma, a ligação do cliente é direcionada ao operador especializado no assunto, garantindo um atendimento de excelência e eficaz.

Investimos ainda em melhorias na nossa central de ajuda, que agora é capaz de resolver até 63 processos em *first call resolution* e conta com duas equipes diferentes. As equipes de primeiro nível foram treinadas para resolver assuntos de menor complexidade, enquanto as equipes de segundo nível atendem os executivos de contas na resolução de problemas de maior complexidade e acompanham o andamento das solicitações.

## Satisfação

GRI 102-43 | 102-44

Para conhecer as necessidades e preferências de nossos clientes e medir o grau de nosso relacionamento, realizamos pesquisas de satisfação com esse público, realizadas em três momentos diferentes do ano. As entrevistas são realizadas por telefone por um instituto de pesquisa contratado, nas diversas regiões geográficas do país e em estabelecimentos de diferentes portes do varejo.

Nessa pesquisa medimos a satisfação geral com as credenciadoras, o NPS, intenção de evasão e atributos relacionados aos serviços prestados e produtos oferecidos, como: satisfação com a central de atendimento, representante comercial, serviço de manutenção, condições comerciais, site, app entre outros.

Ao fim de 2020, foram 3,5 mil entrevistados por onda da consulta, somando mais de 10,3 mil participantes. As amostras são suficientes para garantir uma leitura completa e aprofundada dos resultados,

que podem ser analisados de forma granular – por região e porte de clientes, por exemplo, entre outras variáveis. A margem de erro da pesquisa é de 2,3 pontos, para um intervalo de confiança de 95%, considerando nossa base geral de clientes.

## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

### Meta\_2021

Atingir 85% de Índice de Satisfação do Cliente.

*Na terceira onda de avaliação, realizada em novembro de 2020, aproximadamente 82% dos clientes nos avaliaram com notas entre 7 e 10. O resultado é 4 pontos percentuais superior ao do ano anterior, indicando uma melhoria na satisfação com a qualidade do relacionamento, atendimento, produtos, serviços e soluções.*

A cada onda, reportamos os resultados em reuniões de Vice-Presidência e Diretores, além de compartilharmos o material internamente nos fóruns que visam a melhoria contínua e o desenho de planos de ação.



## Disponibilidade dos sistemas

GRI 203-2

Graças à uma estrutura robusta de sistemas, garantimos a efetivação das transações 24 horas por dia, 7 dias por semana. Para isso, contamos com o NCC, um centro de controle que monitora ininterruptamente a nossa infraestrutura de serviços e de nossos parceiros, permitindo a identificação de qualquer instabilidade ou indisponibilidade em tempo real (saiba mais sobre nosso Plano de Continuidade do Negócio nas páginas 35-36).

Por meio desse monitoramento constante, qualquer inconsistência é sinalizada imediatamente e são aplicadas as medidas de contingência necessárias. Para garantir a realização das transações de maneira segura e eficiente, contamos com uma capacidade instalada de cerca 1.000 transações por segundo no *e-commerce* e 12.000 no mundo físico.



### CIELO EMPREENDEDORES



Possuímos um portal dedicado ao pequeno empreendedor, com conteúdos que buscam apoiar os clientes em seus negócios. A página aborda temas financeiros, como fluxo de caixa, custos fixos e lucro desejado, além de informações sobre medidas legais para contratação de funcionários.

O portal pode ser acessado no link:  
<https://www.cielo.com.br/cielo-empreendedores>

# Apoio a pequenos negócios

GRI 203-2 / FS13 / FS14

Os pequenos negócios têm um impacto importante no desenvolvimento regional e na economia brasileira como um todo. Segundo um estudo do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), esse setor é responsável por 30% do PIB brasileiro. No comércio, elas são responsáveis por 53% de toda a riqueza gerada.

Diante disso, temos o compromisso de apoiar tais negócios, que muitas vezes têm limitações em relação aos serviços de pagamento, acesso ao crédito e capital de giro, entre outros fatores que viabilizam a sua continuidade e crescimento.

*No contexto de pandemia, o apoio aos pequenos negócios ganhou ainda mais importância, tendo em vista as medidas de distanciamento social e a redução das vendas, em especial nos estabelecimentos físicos.*

Diante da crise, não poupamos esforços para oferecer novas soluções a esses clientes, tais como pagamento por link e produtos de crédito, o que exigiu redesenhar a nossa maneira de trabalho.

## Auxílio Emergencial

Por meio de uma tecnologia entregue em tempo recorde, também viabilizamos o uso do Auxílio Emergencial, benefício pago pelo governo a milhares de famílias que ficaram sem renda, em compras pelo *e-commerce* no período de isolamento social, por meio do cartão virtual da Caixa.

Dessa maneira, pudemos ajudar cerca de 30 milhões de pessoas que não possuem conta em banco, favorecidas pelo auxílio, ao mesmo tempo que ajudamos os nossos clientes comerciantes que enfrentavam sérias dificuldades financeiras e, assim, passaram a conseguir vender também para este público.

## Cielo Movimenta

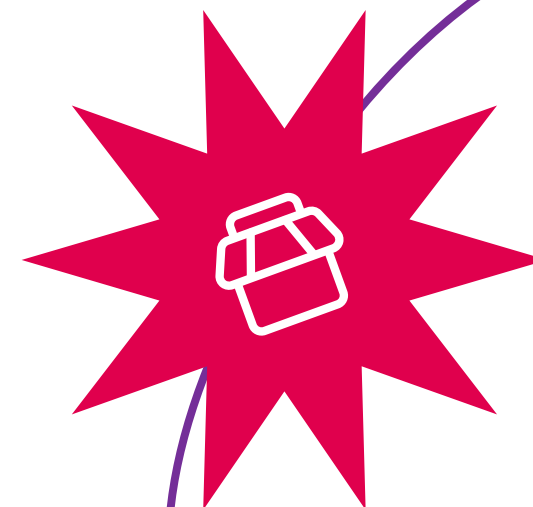
Com a preparação do nosso time comercial, que rapidamente se adaptou às visitas remotas, lançamos a Comunidade Cielo Movimenta. A ação teve início com a disponibilização de R\$ 5 bilhões para antecipação de recebíveis, garantindo fluxo de caixa para que as empresas pudessem honrar seus compromissos no período mais crítico da crise.

Diante do fechamento dos comércios por conta das medidas de distanciamento social, o Cielo Movimenta ofereceu auxílio aos comerciantes que não tinham familiaridade com o *e-commerce* para que eles pudessem dar início às suas vendas online.

Para isso, o impulsionamento das vendas contou com soluções de pagamento online, como o Super Link, que registrou aumento exponencial de 1.659% na procura e credenciamento em 2020, quando observamos um salto de aproximadamente 700 clientes em fevereiro para mais de 18 mil credenciamentos em abril. A quantificação dos resultados revela que foram gerados mais de 7 milhões de links de pagamento, que movimentaram mais de 1,7 bilhões de reais durante o ano.



<sup>6</sup> [bit.ly/AgênciaSebraeDeNotícias](https://bit.ly/AgênciaSebraeDeNotícias)





## Delivery

Para apoiar ainda mais os negócios dos clientes no mundo digital, firmamos parceria com o serviço de entrega Loggi e passamos a oferecer serviços de delivery para as empresas que não possuem essa expertise. Por meio da iniciativa, ao utilizar o Super Link, o cliente pode contratar de forma integrada o serviço, passando a fazer a entrega dos produtos vendidos online.

Além disso, estamos presentes em quase 100% dos municípios do Brasil, sendo que em locais que não possuem rodovias realizamos as entregas por meio de barcos.

## Pagamento sem contato

Com intuito de preservar ao máximo a continuidade das vendas dos nossos clientes, disponibilizamos soluções para transações de *e-Commerce*, como o Super Link, ferramenta que teve aumento exponencial de volume desde o início da pandemia e multiplicou por nove vezes a sua base ativa.

Diante do risco de contaminação nos pagamentos realizados com cartão, nossas tecnologias de pagamento por aproximação

*contactless* e o QR Code foram de grande valia, uma vez que contamos com 1 milhão de maquininhas aptas a realizar esses dois tipos de transação. Desde o início da pandemia, observamos um aumento de três pontos percentuais na participação do pagamento *contactless* no total de transações da Cielo.

## Limite de faturamento

Outra medida que trouxe fôlego aos nossos clientes diante da crise causada pela pandemia foi a iniciativa de liberar a exigência de um limite mínimo de faturamento no cálculo do valor de aluguel cobrado, somada à isenção da cobrança em alguns casos.

## Mercado Azul

Ao mesmo tempo, por meio de parceria estabelecida com o Sebrae, fornecemos orientação e espaço para divulgação de empresas, produtos e serviços no Mercado Azul, oferecido gratuitamente. Outra parceria que merece destaque foi o apoio a pequenos bares e restaurantes, um dos segmentos mais impactados pela crise, iniciativa construída junto com a Ambev que ajudou dezenas de estabelecimentos.

## Apoiando os pequenos negócios e premiando clientes

Em novembro, fizemos uma parceria com a BRF para criar uma iniciativa que devolve ao consumidor parte do dinheiro gasto com produtos alimentícios. Chamada “Promoção Dinheiro que Volta”, a iniciativa oferece 50% do valor gasto em produtos congelados Sadia nas máquinas da Cielo de volta aos clientes, que podem ser creditados direto na sua conta, usado para pagar boletos ou em *vouchers* Uber e Uber Eats.

Por meio da parceria, beneficiamos tanto o consumidor final quanto os nossos clientes, movimentando as vendas do varejo e auxiliando os comerciantes a impulsionar a receita de seu negócio.



# Apoio ao desenvolvimento social

Sabemos que, ao impulsionar negócios em todo o Brasil, nossa Companhia tem um impacto direto no desenvolvimento social e no crescimento econômico. Para aumentar ainda mais nossa geração de valor, promovemos iniciativas e apoiamos projetos sociais que possibilitam a geração de renda, contribuem para o desenvolvimento social e apoiam os grupos mais vulneráveis.

*Com esse objetivo, apoiamos a formulação e a implantação de políticas, programas e projetos de fomento aos sistemas de educação, saúde e proteção social por meio de nossas iniciativas de cidadania corporativa e filantropia.*

## Apoiando o empreendedorismo

O fomento ao empreendedorismo é um pilar transversal de nossas atividades e buscamos apoiar iniciativas voltadas à geração de renda e que contribuem para o desenvolvimento de negócios no País. No intuito de ajudar os empreendedores brasileiros a se organizar e crescer, contamos com um site direcionado a quem quer empreender, com informações para quem está começando ou

quer se atualizar. No site, os usuários têm acesso a materiais gratuitos sobre os mais variados assuntos para tirar dúvidas, gerir o negócio e ampliar a base de conhecimento.

Conheça o Cielo Empreendedores no link <https://www.cielo.com.br/cielo-empresarios>

## Empreendendo durante a pandemia da Covid-19: Seu Negócio Digital em 5 Dias

Uma pesquisa do Sebrae revelou que, durante a pandemia da Covid-19, 44% dos pequenos negócios interromperam a sua operação, pois dependiam do funcionamento presencial, enquanto 32% mantiveram funcionamento com auxílio de ferramentas digitais. Outros 12% mantiveram funcionamento, apesar de não contarem com estrutura de tecnologia digital.

Diante da mudança de perfil de consumo acelerada pela pandemia, realizamos o evento Seu Negócio Digital em Cinco Dias, em parceria com o Sebrae, que teve como objetivo preparar os empreendedores na estruturação e intensificação da sua presença digital por meio de capacitações práticas.

Oferecido gratuitamente, o evento reuniu grandes *players* do mercado digital para apresentar ferramentas, técnicas, práticas e informações que permitissem aos empreendedores implementar mudanças e melhorias nas vendas online, com baixo custo e fácil acesso.

Grandes empresas atuantes no comércio digital apresentaram alternativas para começar a vender online, encontrar clientes, oferecer serviços, divulgar o negócio para mais pessoas e organizar as entregas.

Durante a jornada, os participantes também puderam acessar salas de aulas ao vivo com consultores do Sebrae-SP para aprenderem na prática o passo a passo para digitalizar seus negócios. Para isso, as aulas trouxeram dicas de como montar páginas empresariais no Facebook, fazer fotos e vídeos para exposição de produtos no Instagram, impulsionar posts em mídias sociais, configurar a empresa no Google Meu Negócio e inserir a empresa em aplicativos de geolocalização.

## Alavancando vendas

Em 2020, firmamos parceria com a Next e com a Jequití para a implementação de um novo modelo de negócios, que trouxe uma série de benefícios às consultoras da empresa de cosméticos. Graças à parceria, as consultoras da Jequití poderão usar uma conta 100% digital e gratuita, e solicitar uma maquininha Mini Zip.

Ao combinar tecnologia, comodidade e funcionalidade em uma mesma solução, o novo modelo de negócio gera valor às partes envolvidas, especialmente às consultoras beneficiadas pela parceria, que poderão alavancar as suas vendas ao aceitarem pagamentos por cartão por meio das maquininhas.

### Periferia Empreendedora

Reafirmando o nosso compromisso de apoiar o desenvolvimento social e os pequenos empreendedores, em 2020 patrocinamos o Fundo Periferia Empreendedora. Criado pela plataforma de empréstimo coletivo Firgun, em parceria com a escola de negócios da periferia Empreende Aí e a Impact Hub, organização que conecta empreendedores ao ecossistema de fomento e inovação, o fundo ofereceu uma linha de microcrédito especial para micro e nano empreendedores das periferias com dificuldade de acesso a crédito em organizações públicas e privadas tradicionais.

Frente ao cenário de pandemia, que colocou os pequenos negócios em grande risco, o fundo ofereceu de R\$ 500 a R\$ 3.000 para empreendedores da periferia conseguirem passar pelos meses de crise, com juros de 1% ao mês, 120 dias de carência e parcelamento em até 20 vezes.

A análise de crédito e gestão do fundo é feita pela Firgun, que atua com empréstimos coletivos e concessão de microcrédito para empreendedores de baixa renda há três anos. A prioridade é para empreendedores pertencentes a grupos minoritários (renda, gênero, raça, refugiados e imigrantes) e que não têm condições de pegar crédito nos bancos. Com a iniciativa, foram emprestados mais de R\$ 500 mil, que ajudaram mais de 250 empreendedores.

Após a quitação dos empréstimos, os valores serão revertidos para as instituições fundadoras do dispositivo para que fortaleçam esses e outros negócios com uma nova rodada de investimento ou com capacitações, garantindo que os empreendedores se organizem no período após o fim das medidas de isolamento social.

Em novembro, quando completamos 25 anos, lançamos a campanha #FazerAcontecer, em parceria com o site Razões Para Acreditar. Para reforçar a nossa missão de simplificar e impulsionar os negócios, a iniciativa buscou apoiar empreendedores a colocarem em prática ideias que podem melhorar a vida das pessoas.

A série de vídeos e posts #FazerAcontecer contemplou oito projetos, que receberam apoio financeiro de até R\$ 5 mil em capital de giro para cada, além de oferecer nossos produtos com condições especiais e capacitação aos vencedores.

A primeira iniciativa apoiada foi a Água Camelo, empresa que possibilita o acesso a uma fonte segura de água potável para pessoas em comunidades carentes. Além dos prêmios, o site da iniciativa foi transformado em uma plataforma de e-commerce e o projeto ainda terá apoio de consultoria do Sebrae-SP e do Garagem, nosso hub de inovação.



## Investimento Social Privado

GRI 203-1

Em linha com a nossa Política de Sustentabilidade, apoiamos projetos sociais identificados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU). Em nossa estratégia de investimento social privado buscamos adotar causas específicas para o uso das leis de incentivo, a fim de conectar as iniciativas apoiadas aos nossos negócios, levando em conta os seguintes critérios:

- ♦ Alinhamento com o negócio;
- ♦ Potencial de transformação da sociedade;
- ♦ Fortalecimento da economia local;
- ♦ Contribuição com agendas públicas;
- ♦ Engajamento de *stakeholders* – clientes, fornecedores, colaboradores e sociedade.

Nessa linha, os projetos sociais incentivados por lei que apoiamos estão alinhados aos seguintes focos:

- ♦ **Educação:** promovem iniciativas que contribuem com a melhoria de educação básica e/ou profissionalizante;
- ♦ **Empreendedorismo:** apoiam e promovem iniciativas que possibilitem a geração de renda e contribuam para o desenvolvimento dos negócios empreendedores.

Os investimentos são feitos por meio de leis de incentivo fiscal, como Lei Rouanet, Lei Federal de Incentivo ao Esporte, Fundo da Infância e Adolescência (FIA), Lei do Idoso, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon), e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PcD).

Em 2020, apoiamos os seguintes projetos por meio de leis de incentivo fiscal:



### Projeto Midiacom

**Localização:** Eusébio (CE)

**Público beneficiado:**

mais de 500 beneficiários diretos

**Período do projeto:** 12 meses

**Valor investido em 2020 via Fundo para**

**Infância e Adolescência (FIA):** R\$ 696.258,16

Realizado pelo Instituto Tecnológico e Vocacional Avançado (Iteva), o projeto tem como objetivo a transformação efetiva e duradoura na vida dos beneficiários, visando seu desenvolvimento e autonomia, por meio de quatro ações:

- ♦ qualificação profissional: formação de adolescentes da rede pública na área de tecnologia da informação e comunicação;
- ♦ professores digitais: qualificação de professores para elaboração e aplicação de novas metodologias de ensino;
- ♦ Bem-Te-Vi: produção de conteúdos audiovisuais transformadores para organizações da sociedade civil que contribuam com seu desenvolvimento e a garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente;
- ♦ Cientista do Futuro: promove o acesso de crianças a atividades que privilegiem o lúdico e fomentem a capacidade de aprender.



## Escola da Maturidade

Localização: São Paulo (SP)

Público beneficiado: Mais de 500 beneficiários diretos

Período do Projeto: 12 meses

Valor investido em 2020 via Fundo do Idoso: R\$ 696.258,16

Desenvolvido pelo Instituto Anima, o projeto consiste em um conjunto de cursos e estratégias educativas voltadas ao empoderamento, prevenção e promoção da saúde na terceira idade, por meio da socialização, aumento de autoestima e acesso às novas tecnologias. Os cursos e oficinas de formação são ministrados semanalmente ao longo de dois semestres nas unidades onde o grupo Anima possui campus, acompanhando o cronograma da universidade.



Também apoiamos os seguintes eventos, festivais e atividades culturais:

### Projetos incentivados em 2020

| Lei                                  | Proponente          | Nome  | Descritivo dos projetos culturais aportados  | Valor        |
|--------------------------------------|---------------------|---|--|--------------|
| Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet) | MIS/ MIS Experience | Plano anual 2020: John Lennon/ Leonardo da Vinci                      | Plano Anual de Atividades do MIS e Paço das Artes 2020   | 1.100.000,00 |
| Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet) | Pinacoteca          | Os Gêmeos   | Plano Anual 2020 da Pinacoteca de São Paulo  | 200.000,00   |
| Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet) | Teatro Riachuelo    | Live Show Esquenta da Virada com Ludmilla                             | Plano Anual Teatro Riachuelo 2020  | 385.000,00   |
| Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet) | MIS                 | Plano Anual 2021 (aporte de verba para novo contrato MIS pronac 2021) | Plano Anual de Atividades MIS e Paço das Artes 2020  | 771.461,95   |
| Lei de Incentivo ao Esporte          | CBJ                 | Contrato 1  | Suporte às Federações Estaduais de Judô e de Gestão da Seleção Olímpica de Judô  | 216.898,97   |
| Lei de Incentivo ao Esporte          | CBJ                 | Contrato 2  | Eventos da Confederação Brasileira de Judô   | 500.000,00   |
| Lei de Incentivo ao Esporte          | CBJ                 | Contrato 3  | Participação em competições e treinamentos de ranqueamento da Federação Internacional de Judô (FIJ) para participação nos Jogos Olímpicos 2024 | 102.216,52   |



## Iniciativas Comerciais

GRI 203-1

Realizamos iniciativas comerciais com o intuito de contribuir para a sustentabilidade financeira das organizações da sociedade civil sem fins lucrativos. Para isso, contamos com uma política de cobrança diferenciada, isenta de taxa de afiliação, de conectividade e do aluguel de máquinas, além de praticarmos preços diferenciados, com taxas menores sobre as transações financeiras dessas organizações. Ao deixar de receber o aluguel das máquinas e proporcionar preços distintos, em 2020 beneficiamos 2.895 clientes, o que resultou em um desconto de cerca de R\$ 10.808.705,92 em aluguel das máquinas.

## Voluntariado

GRI 203-1

Com o objetivo de engajar nossa equipe em causas sociais, buscamos incentivar o voluntariado em ações que apoiem o desenvolvimento das comunidades onde atuamos. Para isso, desenvolvemos o **Movimento do Bem**, programa de voluntariado corporativo que tem o objetivo de engajar os colaboradores em iniciativas que promovam benefícios para a sociedade, distribuídas nos temas: Campanhas, Programas de Educação e Empreendedorismo, Ações Sociais Corporativas e Ações Independentes.

Em parceria com o aplicativo RIBON, a iniciativa efetivou a gamificação do programa Movimento do Bem.

Por meio da plataforma, disponível para celulares Android e iOS, adotamos o modelo de Coopetição (competição colaborativa), estimulando os usuários a doarem pontos virtuais aos projetos sociais que serão beneficiados.



Em **2020**, realizamos **139.932** doações, junto com **68.000** pessoas.



### Piloto - Movimento do Bem Digit@l

Diante da impossibilidade da realização de iniciativas de voluntariado presenciais por conta da pandemia, criamos o Movimento do Bem Digit@l, programa que tem o objetivo de engajar os colaboradores de maneira remota por meio de ações sociais em formato digital. Com isso, buscamos construir uma cultura de doação e voluntariado de maneira divertida e colaborativa.

| Instituição/<br>Projeto Apoiado | Montante<br>arrecadado | Investimentos realizados                        |
|---------------------------------|------------------------|---|
| Américas Amigas                 | R\$ 2.403,44           | 23 exames de mamografia                         |
| Favela Sem Corona               | R\$ 223,51             | 4 testes para detecção de Covid-19              |
| Instituto Dara                  | R\$ 1.389,09           | 1.929 dias de medicamentos para crianças        |
| MOBIS                           | R\$ 1.278,10           | 1.997 dias de capacitação para educadores       |
| NASCE                           | R\$ 724,22             | 36 Pessoas com Deficiência incluídas no esporte |
| PACE                            | R\$ 1.700,21           | 3.208 capacitações para produção de alimentos   |
| Pão é Vida                      | R\$ 1.851,09           | 462 dias de alfabetização para crianças         |
| WFP                             | R\$ 430,61             | 21.530 refeições descontaminadas                |
| Natal Sem Fome                  | R\$ 15.000,00          | 15.000 pratos de comida                         |
| TOTAL                           | R\$ 25.000,27          | -   |



## **VOLUNTARIADO CONTRA A COVID-19**

Reforçando a nossa contribuição no combate à pandemia da Covid-19 e a crise sanitária, em 2020 nosso gerente de Cloud, Devops e Workplace coordenou, de forma voluntária, o time de infraestrutura do CovidZero. A plataforma, conhecida também como “Waze da Covid”, foi elaborada para monitorar em tempo

real o cenário da doença no País. O projeto contou com mais de 1,2 mil pessoas, incluindo médicos, jornalistas, advogados e cientistas de dados. Seu objetivo é funcionar não só como ponto de apoio para a população, com mapas precisos de localização de casos da doença, mas também fornecer dados ao

Governo, que ajudem, por exemplo, a identificar a sobrecarga de leitos hospitalares. Toda a infraestrutura funciona no ambiente de cloud da Amazon, que fez um aporte de US\$ 100 mil no projeto e os mapas têm apoio da Google, com a empresa de segurança Cloudflare também oferecendo apoio financeiro.

## **Doações**

GRI 203-1

Em agosto, firmamos parceria com o Grupo Fleury para doação de 5.817 testes sorológicos e moleculares de diagnóstico destinados a profissionais de saúde e funcionários terceirizados do InCor (Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP) e profissionais e residentes da unidade de longa permanência das Casas André Luiz, iniciativa que contou com o investimento de R\$ 872.600,00 da Companhia.

Em 2020, ainda realizamos a doação de R\$ 60.000,00 ao fundo Periferia Empreendedora.

# Fornecedores

GRI 102-9 | 204-1 | 308-1 | 308-2 | 408-1 | 409-1 | 414-1 | 414-2

Nosso relacionamento com os fornecedores é pautado pelo cuidado e pelo estabelecimento de parcerias que sejam positivas para ambas as partes. Para isso, prezamos pela ética e pela responsabilidade, orientados pelo Código de Conduta Ética e pelo Código de Conduta de Fornecedores.

Em 2020, contamos com 820 parceiros de diversos setores, entre nacionais e internacionais. Ao todo, destinamos R\$ 2,04 bilhões na forma de pagamentos.

Por meio do pagamento a fornecedores locais, geramos valor às comunidades onde estamos presentes, pois injetamos dinheiro na economia e apoiamos o desenvolvimento de negócios responsáveis. Em 2020, 98,5% dos produtos e serviços que compramos foram adquiridos localmente, representando 60% do orçamento de compras.

## Responsabilidade socioambiental na cadeia de fornecedores

A terceirização da produção de insumos, produtos ou serviços implica na nossa responsabilidade indireta na adoção de boas práticas ambientais e sociais na cadeia de valor, o que inclui o respeito aos direitos humanos, salário decente, erradicação do trabalho infantil ou análogo ao escravo e garantia dos direitos dos trabalhadores. Por isso, contamos com processos e procedimentos voltados à avaliação e ao monitoramento das práticas dos fornecedores.

Em **2020**,  **compramos 98,5%** dos produtos e serviços localmente, o que representa **60%** do orçamento de compras.

*Monitoramos continuamente os principais segmentos críticos da nossa cadeia de fornecimento, exigindo a adesão a boas práticas e a verificação da conformidade dos fornecedores. Assim, buscamos priorizar os fornecedores que estejam engajados com a preservação do meio ambiente e em conformidade com os princípios definidos na nossa Política de Sustentabilidade e no Código de Ética e Conduta de Fornecedores.*

De acordo com esses documentos, todos os nossos fornecedores são obrigados a respeitar e fazer cumprir todas as disposições da legislação ambiental vigente, responsabilizando-se perante os órgãos ambientais e a sociedade, por todo e qualquer dano ou prejuízo que porventura causem ao meio ambiente. Além disso, a execução de seus serviços ou atividades devem respeitar os atos legais, normativos, administrativos e correlatos nas esferas Federal, Estaduais e Municipais, incluindo o cumprimento da Política Nacional do Meio Ambiente, da Lei dos Crimes Ambientais e da Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Os fornecedores devem ainda prover produtos e serviços com impactos ambientais reduzidos, além de ter conhecimento dos impactos ambientais e estabelecer planos de ação e metas para redução desses impactos, entre os quais se incluem o consumo de energia, água, papel, combustíveis, a emissão de gases de efeito estufa, o descarte adequado de produtos e resíduos em geral, o uso de materiais de origem florestal certificada e reciclagem de materiais.

A fim de garantir que todas essas exigências ambientais e sociais sejam cumpridas, estabelecemos diretrizes de classificação de riscos e oportunidades no relacionamento com a cadeia de fornecimento. Nessa classificação, os fornecedores no tier 1 são considerados críticos para a sustentabilidade do negócio, no tier 2 são relevantes para a sustentabilidade do negócio e no tier 3 não são relevantes.

Desde 2019, realizamos a análise 360° dos fornecedores *tier 1*, por meio do programa *Supplier Relationship Management (SRM)*. A iniciativa visa conhecer melhor os principais fornecedores, por meio de análises trimestrais de aspectos Financeiros, Jurídicos, Proteção de Dados, Continuidade dos Negócios, Socioambientais, de Performance e Reputacional. Os principais objetivos são melhoria de performance, redução de gastos, continuidade de negócios, geração de oportunidades, mitigação de riscos e aderência às leis, normas e práticas de governança.

Em 2020, aumentamos os critérios de avaliação dos fornecedores críticos, incluindo na rotina trimestral de avaliação, além do risco de fornecimento, as empresas com risco de continuidade dos negócios e com riscos de vazamento de dados. Com isso, foi possível alcançar uma visão complementar sobre quais são os fornecedores mais críticos para a Companhia. Como resultado, entre 2019 e 2020, saltamos de 23 para 41 fornecedores avaliados.

*Durante o ano, 5% dos nossos novos fornecedores foram avaliados com base em critérios ambientais e sociais. Nenhum foi identificado como causador de impactos negativos significativos reais ou potenciais.*

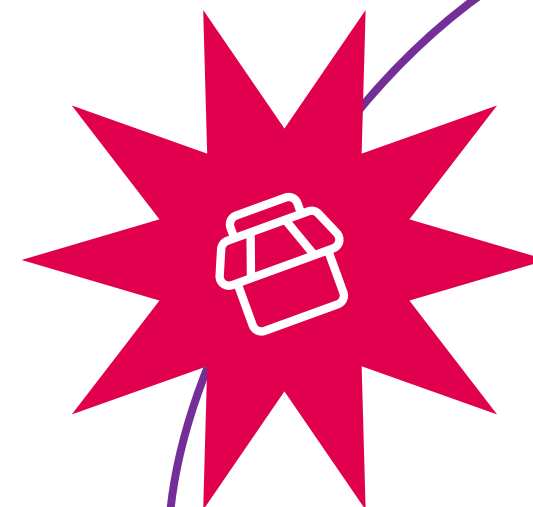
Além disso, nenhuma das nossas operações e de fornecedores apresentaram risco de ocorrência de trabalho infantil, trabalho forçado ou análogo ao escravo.

A área de Compras é responsável por conduzir o processo junto aos fornecedores e aos gestores, que são os corresponsáveis por elaborar um Plano de Ação para as melhorias identificadas.

Ainda em 2020, executamos outras ações que reforçam o nosso compromisso com as melhores práticas de governança no relacionamento com os fornecedores, incluindo:

- ♦ No processo de homologação e atualização cadastral tornou-se obrigatória a consulta do CNPJ no Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS). Caso haja alguma restrição é requerida uma análise e aprovação conforme alçadas;
- ♦ Tornou-se obrigatória a realização do treinamento de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) pelo fornecedor, antes de ter acesso a qualquer concorrência.

Entre **2019 e 2020**, saltamos de **23 para 41** fornecedores críticos avaliados.





# Capítulo 9



cielo

## COLIGADAS

## CATENO E M4U





# A CATENO

GRI 102-7

Formada em 2014, a Cateno é uma *joint venture* da BB Elo Cartões Participações S.A. e Cielo S.A, atuando na criação e gerenciamento de soluções tecnológicas para a indústria de meios de pagamento. Um de seus principais ativos é a gestão dos cartões de débito e crédito Ourocard, além da Conta Digital.

Pautada pela inovação e pela transição veloz entre o físico e o digital, a Companhia busca conectar bancos, clientes e emissores em um ecossistema diversificado de possibilidades, gerando eficiência, agilidade e segurança. Oferece soluções customizadas para os mais diversos perfis de empresas, com o objetivo de tornar acessíveis os serviços financeiros e bancários e promover uma oferta constante de novas funcionalidades.

Com a inovação no DNA, a Cateno conta com uma equipe de 92 profissionais experientes e capacitados, que mantêm contato permanente com *startups* emergentes e parceiros estratégicos com o objetivo de criar novos negócios e novas formas de realizar, compartilhar e multiplicar ideias.

## MISSÃO

Ampliar a rentabilidade e as oportunidades de negócios dos clientes e dos acionistas, através de soluções inovadoras, seguras e eficientes em meios de pagamento.

## VISÃO

Ser referência em inovação e eficiência em um mercado plural, competitivo e em constante evolução, investindo em pessoas, ferramentas e soluções capazes de atender e de surpreender nossos clientes.

## VALORES

- ◇ Ética, respeito e proximidade em todas as relações;
- ◇ Compromisso com transparência;
- ◇ Cliente encantado;
- ◇ Crença e paixão no nosso negócio;
- ◇ Eficiência em tudo o que fazemos;
- ◇ Inovação nas soluções que oferecemos;
- ◇ Sustentabilidade no desenvolvimento econômico com foco na consciência social.



# Sustentabilidade

A Política de Sustentabilidade da Cateno tem como objetivo reafirmar o compromisso da Companhia com o desenvolvimento sustentável, estabelecendo as diretrizes para inserção dos aspectos sociais, ambientais e de governança dos negócios, pautada em nove diretrizes:

- ♦ Código de Conduta Ética;
- ♦ Práticas Anticorrupção;
- ♦ Respeito aos Direitos Humanos;
- ♦ Concorrência Leal;
- ♦ Cadeia de Valor;
- ♦ Ações de Engajamento e Investimento Social;
- ♦ Relacionamento com comunidades locais;
- ♦ Gestão Ambiental;
- ♦ Governança da Sustentabilidade.

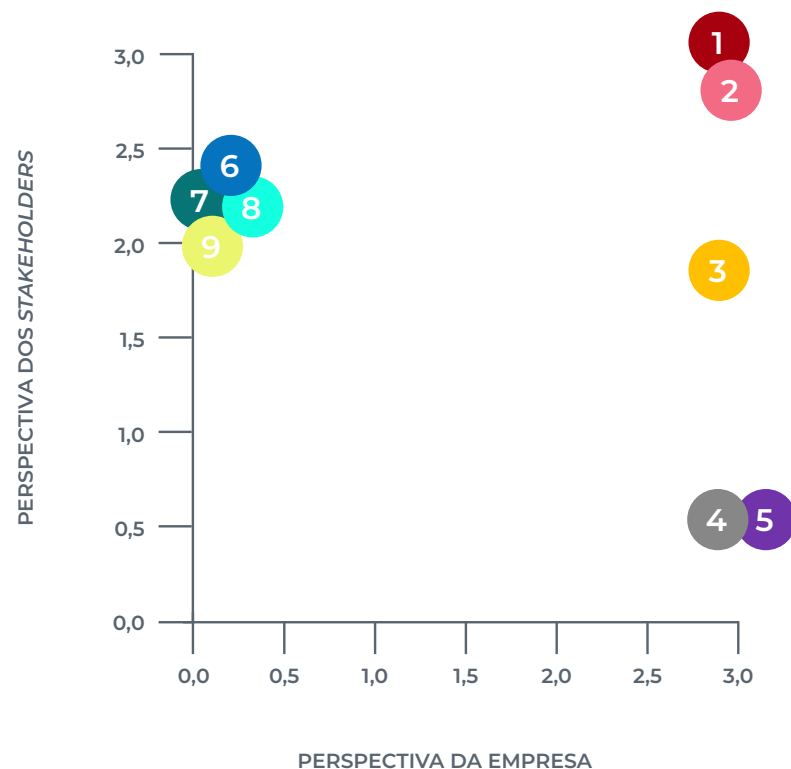
## Matriz de materialidade

GRI 102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-44 | 102-47

Para construir a matriz de materialidade da Cateno, foi realizada uma etapa de análise de estudos setoriais, *benchmarking* e de documentos internos. Em seguida, os temas identificados foram submetidos à priorização entre os públicos de relacionamento da Companhia, formado por clientes, comunidade, colaboradores, fornecedores e parceiros.

Esta etapa contou, no eixo interno, com a aprovação da Diretoria Executiva, e, no eixo externo, com entrevistas aos parceiros Elo, Sequoia, Conductor e Valid, somadas a uma consulta online com representantes do Banco do Brasil.

Ao final, o processo resultou em nove temas materiais, que foram associados com os ODS prioritários da Companhia e as submetas impactadas:



- |   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 1 | Segurança cibernética e privacidade de dados | 6 | Experiência do cliente                   |
| 2 | Tendências e disrupção tecnológica           | 7 | Expansão da base de clientes             |
| 3 | Ética, integridade e práticas anticorrupção  | 8 | Soluções customizadas                    |
| 4 | Gestão de Riscos                             | 9 | Capacidade e disponibilidade operacional |
| 5 | Governança corporativa                       |   |  |

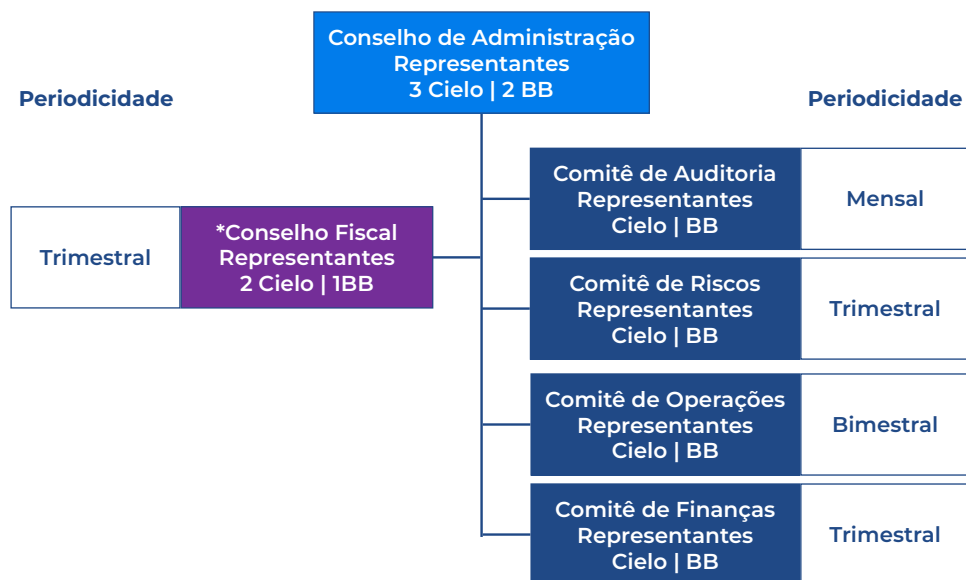
| Aspectos Materiais                              |   | ODS Relacionados   |   |
|---|---|--|---|
| 1. Segurança cibernética e privacidade de dados | Privacidade do cliente (418)  | Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais   |    |
| 2. Tendências e disrupção tecnológica           | Indicadores próprios. Standards gerais (102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades; 102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais)   | -  |   |
| 3. Ética, integridade e práticas anticorrupção  | Standards gerais (102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades; 102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento). Desempenho Econômico (201-4: Assistência financeira recebida do governo). Combate à corrupção (205) Políticas públicas (415). Conformidades socioeconômicas (419)   | 16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas  |    |
| 4. Gestão de Riscos                             | Impactos econômicos Indiretos (203)<br>Concorrência desleal (206)   | 10.5 Melhorar a regulamentação e monitoramento dos mercados e instituições financeiras globais e fortalecer a implementação de tais regulamentações  |    |
| 5. Governança corporativa                       | Standards gerais (102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização; 102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores; 102-18: Estrutura de governança; 102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais)   | 16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis  |    |
| 6. Experiência do cliente                       | Standards gerais (102-43 Abordagem para o engajamento de stakeholders; 102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas)   | -  |   |
| 7. Expansão da base de clientes                 | Standards gerais (102-6: Mercados em que a organização atua; 102-7: Porte da organização) Impactos econômicos indiretos (203-2 Impactos econômicos indiretos significativos). Setoriais (FS1: Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios; FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas de baixa renda) | 10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, origem, religião, condição econômica ou outra                           |  |
| 8. Soluções customizadas                        | Indicadores próprios. Standards gerais (102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços)  | -  |   |
| 9. Capacidade e disponibilidade operacional     | Indicadores próprios. FS13: Pontos de acesso em áreas pouco populares ou em desvantagem econômica, por tiso   | 9.3 Aumentar o acesso das pequenas indústrias e outras empresas, particularmente em países em desenvolvimento, aos serviços financeiros, incluindo crédito acessível e sua integração em cadeias de valor e mercados |  |

# Governança corporativa

GRI 102-18 | 102-22

A estrutura de governança da Cateno é formada por um Conselho de Administração, formado por cinco membros, um Conselho Fiscal, com três membros, e cinco Comitês, que respondem a ambos os conselhos e possuem quatro integrantes cada um. São eles: Comitê de Finanças, de Auditoria, Riscos e Operações, além de um Conselho Fiscal.

Enquanto o Comitê de Finanças é responsável pela discussão sobre temas financeiros para assessorar as decisões do Conselho de Administração, os demais comitês se responsabilizam pela tomada de decisões em tópicos econômicos, ambientais e sociais da Companhia.



# Princípios éticos

GRI 102-16 | 102-17

A gestão da Companhia e o relacionamento com seus *stakeholders* são orientados pelos melhores padrões de conduta. A Cateno conta com um Código de Conduta Ética e um canal de ética independente que busca garantir o seu cumprimento, permitindo o relato de desvios de modo identificado ou anônimo.



As denúncias podem ser feitas online no link <https://bit.ly/3ugZbWq>

Os valores da Companhia, assim como as políticas e normas internas, são definidos pela Diretoria Executiva apoiada pelas áreas, e validados pelos Comitês e Conselho de Administração.

Todos os novos colaboradores da Companhia são treinados em relação aos valores, princípios, padrões e normas de comportamento da Companhia durante o *e-learning* Código de Conduta. O treinamento é realizado pela UniCateno, a universidade corporativa da Companhia, sendo obrigatório a todos os colaboradores. Ao final, é realizado um teste para validação dos conhecimentos adquiridos, com reforço anual.

Adicionalmente, os fornecedores são obrigados a declarar sua ciência em relação ao tema no processo de credenciamento em nossa plataforma de compras NIMBI.

# Produtos e soluções

Os principais ativos da Catenos são a emissão e a gestão de cartões de débito e crédito Ourocard, atividades de gestão de contas de pagamentos e soluções digitais customizadas para os mais diversos perfis de empresas.

Oferecemos toda a estrutura para o nosso público B2B se posicionar no mercado no modelo *bank as a service*, através de uma solução *white label* com funcionalidades que podem ser definidas e customizadas, desde a conta digital até o cartão pré-pago, conforme o modelo de negócios de cada cliente.

A Catenos registra ainda uma plataforma aberta com mais de 80 APIs próprias, que conectam diversos recursos às soluções ofertadas para meios de pagamento pré-pagos e para inteligência em autorização e fraude.

## Certificações e segurança

A Catenos possui a certificação PCI-DSS, que atesta a seguridade dos serviços realizados em conformidade com padrões obrigatórios de segurança. Em 2020, a Companhia conquistou a certificação com a norma ISO 27001, padrão para sistemas de gestão da segurança da informação em linha com os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

# Desempenho

GRI 102-7

## Desempenho Financeiro (R\$ milhões)

|                         | 2019      | 2020      |
|-------------------------|-----------|-----------|
| EBITDA                  | 1.299,40  | 1.031,82  |
| Receita Líquida         | 2.773,30  | 2.622,37  |
| Lucro Líquido           | 677,80    | 464,35    |
| Lucro Líquido + Passivo | 12.990,63 | 10.871,95 |



# Capital humano e intelectual

GRI 102-8 / 102-41 / 401-1 / 405-2

A equipe de colaboradores multidisciplinar é o grande diferencial da Cateno, apoiando sua capacidade de inovação e interlocução com novos parceiros de negócio.

## Colaboradores por tipo de contrato de trabalho

|            | Homem | Mulher |
|------------|-------|--------|
| Permanente | 53    | 39     |
| Temporário | 0     | 0      |
| Subtotais  | 53    | 39     |
| Total      | 92    |        |

## Colaboradores por tipo de emprego

|              | Homem | Mulher |
|--------------|-------|--------|
| Integral     | 52    | 38     |
| Meio período | 1     | 1      |
| Subtotais    | 53    | 39     |
| Total        | 92    |        |

## Colaboradores por tipo de contrato por região

|              | Permanente | Temporário |
|--------------|------------|------------|
| Sudeste      | 79         | 0          |
| Centro-Oeste | 13         | 0          |
| Total        | 92         |            |

## Número de colaboradores por idade e etnia

| Etnia    | Menor de 30 anos | Entre 30 e 50 anos | Maior de 50 anos | Total |
|----------|------------------|--------------------|------------------|-------|
| Amarela  | 0                | 2                  | 0                | 2     |
| Branca   | 6                | 45                 | 20               | 71    |
| Indígena | 0                | 1                  | 0                | 1     |
| Parda    | 4                | 11                 | 0                | 15    |
| Preta    | 1                | 2                  | 0                | 3     |
| Total    | 11               | 61                 | 20               | 92    |

## Razão matemática entre o salário base e a remuneração de mulheres e homens

| Categoria Funcional    | Salário base | Remuneração |
|------------------------|--------------|-------------|
| Coordenador            | 0,81         | 0,82        |
| Equipe                 | 0,87         | 0,87        |
| Especialista/Consultor | 0,85         | 0,85        |
| Gerência               | 1,09         | 1,07        |

## Média de horas de treinamento por gênero e categoria funcional

| Categoria Funcional    | Mulheres | Homens |
|------------------------|----------|--------|
| Coordenador            | 3        | 70     |
| Equipe                 | 37       | 45     |
| Especialista/Consultor | 9        | 86     |
| Estagiário             | -        | 224    |
| Gerência               | 9        | 19     |
| TOTAL                  | 27       | 49     |

## Rotatividade

| Tipo                    | Quantidade |
|-------------------------|------------|
| Admitidos               | 24         |
| Desligados              | 38         |
| Total                   | 62         |
| Empregados              | 92         |
| Turnover anual          | 34%        |
| Turnover mensal (média) | 3%         |
| Estagiários             | 2          |

## Número de colaboradores por idade e gênero

| Faixa etária       | Mulheres | Homens | Total |
|--------------------|----------|--------|-------|
| Menor que 30 anos  | 7        | 4      | 11    |
| Entre 30 e 50 anos | 26       | 35     | 61    |
| Maior que 50 anos  | 6        | 14     | 20    |
| Total              | 39       | 53     | 92    |

100% dos colaboradores da Cateno são cobertos por acordos de negociação coletiva.

# Capital social e de relacionamento

GRI 102-13

A Cateno participa do Pacto Global da Organização das Nações Unidas e da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs).

# Capital natural

GRI 305-1 / 305-2 / 305-3

## Emissões de Gases de Efeito Estufa (tCO<sub>2</sub>e)

|   | 2018         | 2019         | 2020        |
|---|--------------|--------------|-------------|
| <b>Escopo 1</b>                               | 32,2         | 53,3         | 53,3        |
| Combustão móvel                               | 31,1         | 53,3         | 53,3        |
| Fugitivas                                     | 1,1          | -            | -           |
| <b>Escopo 2</b>                               | 5,2          | 8,9          | 1,8         |
| Aquisição de energia elétrica                 | 5,2          | 8,9          | 1,8         |
| <b>Escopo 3</b>                               | 851,3        | 167,8        | 33,2        |
| Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)  | 606,2        | 59,8         | 15,8        |
| Transporte e distribuição ( <i>upstream</i> ) | 0,1          | 0,1          | 0,1         |
| Viagens a negócios                            | 245,1        | 107,9        | 17,4        |
| <b>Totais</b>                                 | <b>888,7</b> | <b>230,0</b> | <b>88,4</b> |

# A M4U

GRI 102-7

Fundada em 2000, a M4U é uma empresa de tecnologia, com foco na criação de soluções de pagamentos para diversas empresas. Sua missão é digitalizar os meios de pagamento, desenvolvendo soluções inovadoras, escaláveis e seguras.

A Companhia conta com 34 operações e um portfólio de 34 produtos e serviços, que contempla desde plataformas de pagamentos e transações de recarga digitais, até projetos de *machine learning* com *data science* e subadquirência.

Sua equipe de 438 colaboradores se organiza em *squads*, que buscam revolucionar o negócio dos clientes, com foco na agilidade e a na oferta da melhor experiência ao usuário.

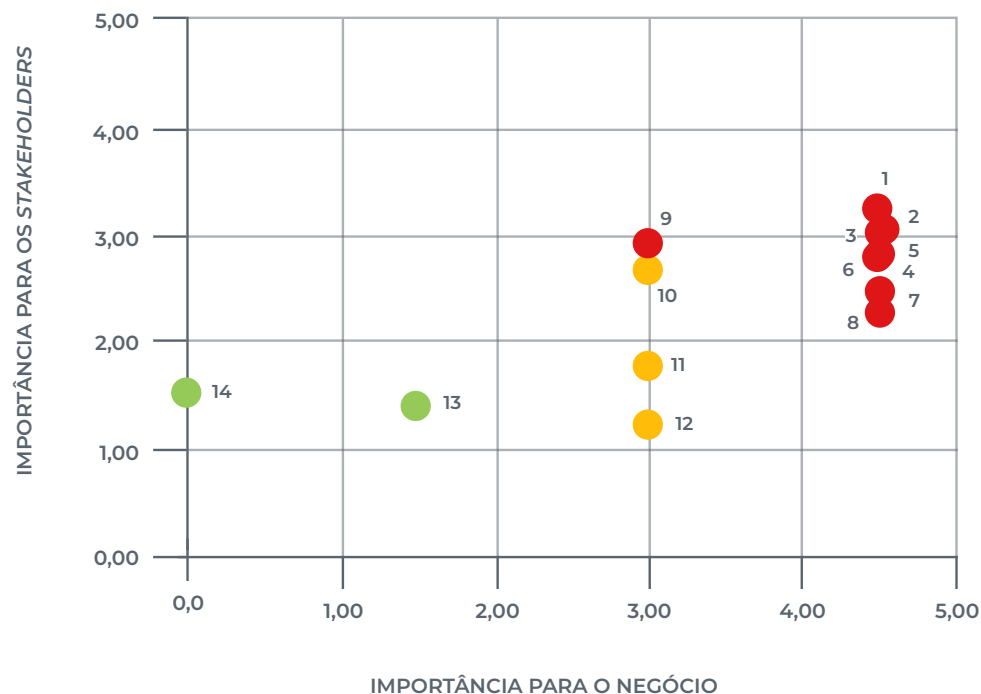
Em 2020, a M4U atingiu R\$ 116,8 milhões em vendas líquidas e fechou o ano com capitalização total de R\$ 58,1 milhões.

## Matriz de materialidade

GRI 102-40 / 102-42 / 102-47

O Relatório da M4U foi construído com base na matriz de materialidade da Companhia, elaborada a partir de um estudo que contou com análises de estudos setoriais, *benchmarking* e de documentos internos. Em seguida, os temas identificados foram submetidos a uma consulta online para priorização entre os *stakeholders* - colaboradores, fornecedores, clientes, acionistas, parceiros e executivos da Companhia - somada a entrevistas com os executivos.

Ao final do processo, foram identificados 14 temas materiais, que foram associados com os ODS prioritários da Companhia:



1 Desempenho dos negócios no mercado

2 Atração e desenvolvimento de talentos, valorização dos colaboradores

3 Experiência do cliente

4 Ética, integridade e práticas anticorrupção

5 Tendências e disrupção tecnológica

6 Desempenho econômico-financeiro

7 Governança corporativa

8 Capacidade e disponibilidade operacional

9 Segurança cibernética e privacidade de dados

10 Gestão de Riscos

11 Cadeia de fornecimento sustentável

12 Ecoeficiência e gestão dos impactos socioambientais

13 Sustentabilidade aplicada aos produtos e serviços

14 Mudanças do Clima (mitigação e adaptação)

# Engajamento de stakeholders

GRI 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44

Para conduzir o negócio de maneira responsável e sustentável, a M4U engaja seus *stakeholders* da seguinte maneira:

- ♦ **Acionistas:** bimestralmente acontecem as reuniões do Conselho de Administração da Companhia, em que são levados temas definidos no seu Estatuto Social, de modo que as atividades da M4U sejam supervisionadas, gerando benefícios para as partes interessadas do ponto de vista estratégico;
- ♦ **Gestores:** semanalmente, é realizado o Comitê Executivo da Companhia, em que fazem parte os Diretores Estatutários, os Diretores Executivos e alguns Gerentes Sêniores da M4U. Nessas ocasiões, são feitos acompanhamentos e apresentações sobre temas importantes para a Companhia, com o objetivo de melhorar os processos e o andamento das atividades;
- ♦ **Colaboradores:** a M4U implementou os processos de Acompanhamento das Business Partners e o Ciclo de Mérito, com o objetivo de verificar como os colaboradores se sentem em relação à Companhia, seus times e líderes, bem como a expectativa pessoal de crescimento profissional e avaliação do bem-estar do colaborador e seus familiares.

A preparação deste relatório contou com o engajamento de diversas áreas da M4U, como Controladoria, Talento e Cultura, Governança, Facilities e Diretoria Estatutária.

## Governança corporativa

GRI 102-18 / 102-22

A M4U adota o modelo de governança da Cielo, o que contempla a comunicação, a transparência e agenda de assuntos do Conselho de Administração. A Companhia possui um Conselho de Administração próprio, que realiza o acompanhamento dos assuntos internos e da agenda dos executivos, além de um Comitê de Risco, que promove discussões sobre a mitigação de riscos e novos negócios.

Ao longo de 2020, sua gestão se empenhou no aprimoramento desse modelo de governança, iniciativa que ganhou ainda mais força durante a pandemia, no sentido de manter a periodicidade das reuniões para que todos estivessem informados e participassem da tomada das decisões de forma tempestiva. Diante desse cenário, houve um foco maior na transparência, bem como na mensuração e comunicação dos impactos da Companhia

## Princípios éticos

GRI 102-16 / 102-17 / 102-25

A M4U acredita que o compromisso ético é a somatória da conduta de cada um de seus colaboradores. A Companhia conta com um Código de Conduta Ética, que traz os direcionamentos que refletem seu posicionamento perante os públicos envolvidos no negócio.

As situações que caracterizam potenciais desvios e conflitos de interesse devem ser imediatamente informadas ao gestor imediato e formalizadas por meio do Canal de Ética para que sejam devidamente avaliadas. As informações recebidas pelo canal são mantidas em absoluto sigilo e utilizadas por grupos especialmente designados para a apuração dos fatos. Estes grupos, formados de acordo com a natureza e origem do potencial desvio, são responsáveis pela elaboração de relatórios que são submetidos à Diretoria-Executiva ou ao Conselho de Administração para deliberação.

Em 2020, 100% dos ingressantes na Companhia receberam treinamento do Código de Conduta Ética da M4U.

## Produtos e soluções

### Certificações e segurança

A fim de garantir a segurança dos produtos e soluções oferecidos, a Companhia conta com uma ferramenta antifraude, aprimorada com uso de *machine learning* e inteligência artificial, uma plataforma de armazenamento e gerenciamento de cartões, certificada pela PCI.

A Política de Segurança da Informação estabelece diretrizes que permitem à Companhia salvaguardar seus ativos de informação, nortear a definição de normas e procedimentos específicos de Segurança da Informação e implementar controles e processos para seu atendimento.

Já a Política de Privacidade apresenta aos clientes as diretrizes utilizadas pela M4U para o tratamento dado à informação pessoal dos clientes, bem como os direitos relacionados com tal informação e as medidas tomadas para manter a sua privacidade e segurança.

Para aumentar ainda mais a segurança da informação, os computadores possuem filtros de e-mail e a Companhia adota política de VPN com autenticação em dois fatores como medida preventiva, apoiada por campanhas periódicas de conscientização dos colaboradores em relação ao uso dos sistemas e equipamentos.

Além disso, em 2020, foi realizada a migração das URAs, os robôs de atendimento telefônico, que antes eram controlados por terceiros e agora estão alocados dentro da Companhia. Dessa forma foi possível criar uma estrutura de *compliance* própria.

Durante o ano, por conta do início da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), foram realizadas duas sessões de workshop dedicadas ao tema, junto aos colaboradores, além de contar com o apoio do Comitê de Riscos da Cielo nas adequações necessárias.

#### Desempenho Financeiro e EBITDA (R\$ milhões) - Consolidado

|   | 2018  | 2019    | 2020    |
|---|-------|---------|---------|
| Receita Líquida                               | 721,2 | 1.275,0 | 1.411,4 |
| Lucro Líquido                                 | 28,5  | 27,9    | 25,1    |
| Participação dos acionistas não controladores | -     | -       | -       |
| Resultado Financeiro                          | 0,3   | -3,4    | -3,5    |
| Imposto de Renda e Contribuição Social        | 12,4  | 14,1    | 12,0    |
| Depreciação e Amortização                     | 9,9   | 14,4    | 18,1    |
| EBITDA  | 50,5  | 59,8    | 58,7    |
| Margem EBITDA (%)                             | 7,0%  | 4,7%    | 4,2%    |



# Capital humano e intelectual

GRI 102-41 | 102-8 | 102-41 | 401-1 | 401-2 | 404-1 | 405-2

A M4U conta com uma Política de Gestão de Recursos Humanos, que define os princípios e a estratégia de R.H. envolvidos na operação e a Governança para dar suporte a esta estratégia.

Orientada pelos princípios da diversidade, dignidade, transparência e diálogo aberto, além do equilíbrio entre trabalho, saúde e família, a Política formaliza o compromisso com as convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) no que se refere à defesa e à proteção aos Direitos Humanos e aos Direitos da Criança. Nesse sentido, são seguidas as exigências, normas e convenções legais pertinentes às relações e ambiente de trabalho, o que inclui o respeito à livre associação sindical e à negociação coletiva.

A estratégia de Gestão de Recursos Humanos está sintetizada em duas propostas que têm o objetivo de garantir a geração de valor para acionistas, colaboradores e demais pessoas envolvidas na operação da Companhia.

## Proposta de valor para o acionista Sustentabilidade do negócio

### LIDERANÇA

#### ◆ Gestão de Custos e Riscos Trabalhistas

- ◆ Gestão dos custos de pessoal;
- ◆ Mitigação de riscos trabalhistas.

#### ◆ Cultura de Alta Performance

- ◆ Moldagem da Cultura & Clima;
- ◆ Gestão de Mudança;
- ◆ Gestão de Performance;
- ◆ Liderança transformadora;
- ◆ Equipe qualificada.

#### ◆ Gestão de Talentos e Sucessores

- ◆ Identificação, desenvolvimento e retenção de profissionais de performance diferenciada.

#### ◆ Gestão de Capital Intelectual

- ◆ Fomento e gestão do conhecimento necessário para criar vantagem competitiva.

#### ◆ Proposta de Valor para o Colaborador

- ◆ Capacidade para formar uma equipe qualificada, engajada e capaz de produzir vantagem competitiva para a Cielo.

# Proposta de valor para o colaborador

## Vínculo Emocional & Engajamento

### MERITOCRACIA

#### ◆ Valores, cultura e clima

- ◆ Os valores da Cielo como referência nas decisões da organização;
- ◆ Moldar a cultura e o clima organizacional de modo a fomentar o engajamento do colaborador.

#### ◆ Reconhecimento e Recompensa

- ◆ Reconhecer os colaboradores com desempenho diferenciado;
- ◆ Garantir uma estratégia de remuneração competitiva.

#### ◆ Desenvolvimento e Carreira

- ◆ Propiciar oportunidades para o desenvolvimento contínuo de cada colaborador, fortalecendo uma carreira.

#### ◆ Marca Institucional

- ◆ Ser reconhecida no mercado como centro formador de talentos.

GRI 401-2 | 102-41

A Política de Remuneração e Benefícios busca promover uma cultura de valorização dos colaboradores, de modo a mantê-los engajados no seu crescimento. Para isso, além de acompanhar pesquisas de mercado e estar alinhada às práticas do setor, ao longo dos últimos anos a Companhia aprofundou o reconhecimento do time, implementando um novo ciclo de avaliação semestral, com acompanhamento dos Vice-Presidentes, prática que orienta a concessão de bônus e remuneração variável. A estruturação do Plano de Voo dos colaboradores apoia a antecipação de problemas e permite o acompanhamento de carreira e mudanças de área, além de potencializar as promoções horizontais na Companhia.

A M4U conta com uma série de iniciativas voltadas à saúde e ao bem-estar dos colaboradores, apoiadas por uma Comissão especialmente dedicada ao tema, que incluem a assistência médica extensível aos dependentes dos colaboradores, Gympass e *day off* no dia do aniversário. Além disso, há uma forte cultura de *home office*.

*100% dos colaboradores da M4U são cobertos por acordos de negociação coletiva.*

**Colaboradores por tipo de contrato de trabalho**

|              | Homem | Mulher     |
|--------------|-------|------------|
| Permanente   | 332   | 115        |
| Temporário   | 13    | 16         |
| Subtotais    | 345   | 131        |
| <b>Total</b> |       | <b>476</b> |

**Colaboradores por tipo de emprego**

|              | Homem | Mulher     |
|--------------|-------|------------|
| Integral     | 330   | 111        |
| Meio período | 15    | 20         |
| Subtotais    | 345   | 131        |
| <b>Total</b> |       | <b>476</b> |

**Número de colaboradores por idade e minorias**

| Etnia        | Menor de 30 anos | Entre 30 e 50 anos | Maior de 50 anos | Total     |
|--------------|------------------|--------------------|------------------|-----------|
| Amarela      | 0                | 2                  | 0                | 2         |
| Branca       | 6                | 45                 | 20               | 71        |
| Indígena     | 0                | 1                  | 0                | 1         |
| Parda        | 4                | 11                 | 0                | 15        |
| Preta        | 1                | 2                  | 0                | 3         |
| <b>Total</b> | <b>11</b>        | <b>61</b>          | <b>20</b>        | <b>92</b> |

**Colaboradores por tipo de contrato e região**

| Região        | Permanente | Temporário |
|---------------|------------|------------|
| Norte         | 1          | 0          |
| Nordeste      | 19         | 0          |
| Centro-oeste  | 95         | 0          |
| Sudeste       | 248        | 27         |
| Sul           | 86         | 0          |
| Internacional | 0          | 0          |
| Subtotais     | 449        | 27         |
| <b>Total</b>  | <b>476</b> |            |

**Rotatividade**

| Tipo                    | Quantidade |
|-------------------------|------------|
| Admitidos               | 24         |
| Desligados              | 38         |
| Total                   | 62         |
| Empregados              | 92         |
| Turnover anual          | 34%        |
| Turnover mensal (média) | 3%         |
| Estagiários             | 2          |

*A queda no número de colaboradores em relação ao ano anterior se deve à descontinuidade do modelo de trade por parte das Operadoras em função da pandemia.*

## Carreira

### GRI 404-1

No contexto de um mercado muito competitivo, marcado pela dificuldade de reter e captar talentos, a Companhia conta com o apoio de ferramentas para recrutamento como LinkedIn e Guppy, que tem apoiado a área de Talento e Cultura nas contratações.

A busca por novos talentos também é apoiada pela participação da Companhia em eventos setoriais como a Hackathon da Baixada, que em 2020 foi patrocinada pela M4U e gerou a contratação de três colaboradores que se destacaram no processo.

Para avaliar como os colaboradores se sentem no ambiente de trabalho e buscar melhorias contínuas, é realizado um processo interno de monitoramento do clima organizacional feito pelas Vice-Presidências em conjunto com as áreas.

### Média de horas de treinamento por gênero

| Gênero    | Média de horas |
|-----------|----------------|
| Masculino | 11,76          |
| Feminino  | 19,74          |

### Média de horas de treinamento por categoria funcional

| Cargo        | Média de horas |
|--------------|----------------|
| Analista     | 16,52          |
| Especialista | 8,66           |
| Gerente      | 12,72          |
| Diretor      | 11,55          |

## Diversidade

### GRI 405-2

O tema da Diversidade e Inclusão recebe atenção especial na Companhia, com foco na formação de uma equipe capaz de inovar continuamente. Um destaque é a Devas, uma comissão que potencializa a equidade de gênero na Companhia, em linha com os princípios do Pacto Global, que tem gerado aumento do número de mulheres na equipe. Aprofundando esse processo, em 2020, a M4U ainda realizou a capacitação de grupos de mulheres desenvolvedoras, com contratação daquelas que se destacaram no processo.

Outra ação importante é a iniciativa de inclusão do Programa de Estágio, que busca inserir grupos minoritários no mercado de tecnologia, sem indicações restritivas.

Adicionalmente, foram realizados diversos eventos voltados à discussão de temas relacionados à diversidade de gênero, étnico-racial, LGBTQIA+, entre outros.

### Razão matemática entre o salário base e a remuneração de mulheres e homens por categoria funcional

| Categoria funcional     | Salário base | Razão matemática entre a remuneração de mulheres e homens |
|-------------------------|--------------|---|
| Colaborador             | 3,31         | 3,27  |
| Gerência                | 2,22         | 2,07  |
| Supervisor/ coordenador | 9,27         | 10,42   |
| Diretoria               | 7,49         | 9,11  |

# Capital social e de relacionamento

Em busca da melhoria contínua da experiência dos clientes, a M4U conta com uma estrutura dedicada ao atendimento das operadoras. Em 2019, com a criação da área de produtos, a área de relacionamento com esse público passou por uma reestruturação importante, que se consolidou ao longo de 2020.

Durante o ano, foi realizada a primeira pesquisa de satisfação dos clientes, que contou com grande base de respondentes e que trouxe insumos qualitativos relacionados à velocidade das entregas, soluções e proatividade.

A Companhia conta ainda com indicadores utilizados para mensurar a evolução da experiência dos clientes com os produtos e serviços, como KPIS técnicos, *chargeback*, incidentes, disponibilidade e volumetria.

## Fornecedores

GRI 102-9

Os principais fornecedores da Companhia são as operadoras, que ofertam recargas online e chips comercializados pela M4U Matriz e Filiais. Adicionalmente, contratamos serviços de hospedagem de dados em nuvem, fundamental para a disponibilidade de plataformas e serviços prestados pela M4P.

# Capital natural

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

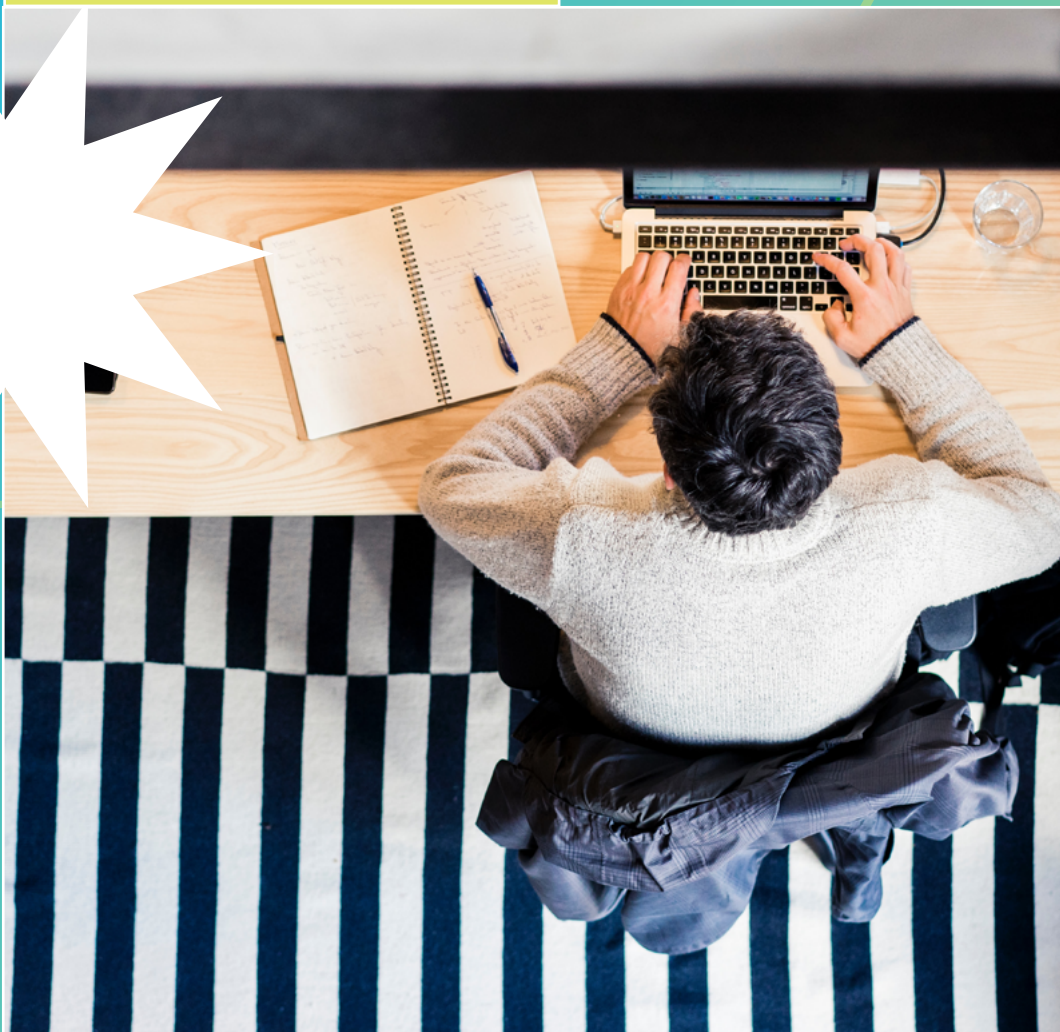
## Emissões de Gases de Efeito Estufa (tCO<sub>2</sub>e)

|  | 2018         | 2019           | 2020         |
|--|--------------|----------------|--------------|
| <b>Escopo 1</b>                              | 324,0        | 600,1          | 467,1        |
| Combustão móvel                              | 324,0        | 600,1          | 467,1        |
| Fugitivas                                    | 0,0          | 0,0            | -            |
| <b>Escopo 2</b>                              | 26,4         | 52,6           | 35,7         |
| Aquisição de energia elétrica                | 26,4         | 52,6           | 35,7         |
| <b>Escopo 3</b>                              | 110,7        | 568,4          | 141,8        |
| Deslocamento de funcionários (casa-trabalho) | 3,2          | 490,0          | 121,8        |
| Transporte e distribuição (upstream)         | 0,2          | 0,2            | 0,2          |
| Viagens a negócios                           | 107,2        | 78,2           | 19,8         |
| <b>Total</b>                                 | <b>461,0</b> | <b>1.221,2</b> | <b>644,6</b> |



## Capítulo 10

# ANEXOS



cielo

## GRI 102-8 - Perfil de empregados e outros trabalhadores

### Número total de colaboradores

|                     | 2018         |              | 2019         |              | 2020         |              |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                     | Masculino    | Feminino     | Masculino    | Feminino     | Masculino    | Feminino     |
| CLT/<br>Permanentes | 1.836        | 1.272        | 2.069        | 1.406        | 2.364        | 1.565        |
| Temporários         | 807          | 253          | 1.086        | 317          | 965          | 339          |
| <b>Total</b>        | <b>2.643</b> | <b>1.525</b> | <b>3.155</b> | <b>1.723</b> | <b>3.329</b> | <b>1.904</b> |
|                     | 4.168        |              | 4.878        |              | 5.233        |              |

### Número total de colaboradores (CLT/Permanente), por raça/etnia

|                         | 2018         |              | 2019         |              | 2020         |              |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                         | Masculino    | Feminino     | Masculino    | Feminino     | Masculino    | Feminino     |
| Amarela                 | 57           | 26           | 50           | 32           | 56           | 32           |
| Branca                  | 1.263        | 902          | 1.381        | 956          | 1.530        | 1.017        |
| Indígena                | 3            | 1            | 1            | 2            | 4            | 3            |
| Preta                   | 97           | 50           | 82           | 49           | 111          | 60           |
| Parda                   | 397          | 278          | 396          | 265          | 479          | 319          |
| Não informado           | 19           | 15           | 159          | 102          | 184          | 134          |
| <b>Total por gênero</b> | <b>1.836</b> | <b>1.272</b> | <b>2.069</b> | <b>1.406</b> | <b>2.364</b> | <b>1.565</b> |
|                         | 3.108        |              | 3.475        |              | 3.929        |              |

### Número total de colaboradores (CLT/Permanente), faixa etária

|                         | 2018         |              | 2019         |              | 2020         |              |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                         | Masculino    | Feminino     | Masculino    | Feminino     | Masculino    | Feminino     |
| Abaixo de 30 anos       | 411          | 283          | 457          | 317          | 459          | 329          |
| Entre 30 e 50 anos      | 1.329        | 1.329        | 1.501        | 1.035        | 1.771        | 1.180        |
| Acima de 50 anos        | 96           | 42           | 111          | 54           | 134          | 56           |
| <b>Total por gênero</b> | <b>1.836</b> | <b>1.272</b> | <b>2.069</b> | <b>1.406</b> | <b>2.364</b> | <b>1.565</b> |
|                         | 3.108        |              | 3.475        |              | 3.929        |              |

### Número total de empregados por contrato de trabalho (CLT/Permanente), por região

|              | 2018         | 2019         | 2020         |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Norte        | 71           | 85           | 104          |
| Nordeste     | 214          | 253          | 354          |
| Centro-Oeste | 137          | 150          | 201          |
| Sudeste      | 2.443        | 2.668        | 2.853        |
| Sul          | 243          | 319          | 417          |
| <b>Total</b> | <b>3.108</b> | <b>3.475</b> | <b>3.929</b> |

### Número total de empregados temporários, por região

|              | 2018         | 2019         | 2020         |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Norte        | 0            | 0            | 0            |
| Nordeste     | 0            | 0            | 0            |
| Centro-Oeste | 0            | 0            | 0            |
| Sudeste      | 1.060        | 1.403        | 1.304        |
| Sul          | 0            | 0            | 0            |
| <b>Total</b> | <b>1.060</b> | <b>1.403</b> | <b>1.304</b> |

### GRI 102-9 - Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa

**Pacto Global** - Participação nos Grupos Temáticos de Energia e Clima (GTEC), ODS, Direitos Humanos da Rede Brasil do Pacto Global e Anticorrupção.

**FGVces** - Programa Brasileiro GHG Protocol; Empresas pelo Clima (EPC); Ciclo de Vida Aplicado (CiViA), Desenvolvimento Local e Grandes Empreendimentos (ID Local); Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor (ISCV). [GMP140] [RS141]

### GRI 102-13 - Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa

**IBGC** - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa

**Amcham Brasil** - *American Chamber of Commerce for Brazil*

**ABECS** - Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito e Serviços

**ICC Brasil** - *International Chamber of Commerce*

**AFRAC** - Associação Brasileira de Automação para o Comércio

### GRI 102-45 - Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras contemplam todas as empresas nas quais a Cielo possui participação, de acordo com as regras contábeis

de consolidação. No caso das empresas Servinet, Cielo USA (subsidiária indireta Merchant e-Solutions), Braspag, Multidisplay (subsidiária indireta M4Produtos), Cateno, Aliança (subsidiária indireta Stelo), FIDC-NP, FIDC Plus (Fundos exclusivos do FIDC Plus OT Master e Fenix), FIC Pegasus e Coral, os resultados foram consolidados integralmente, ou seja, a controladora passou a reconhecer a totalidade de seus ativos, passivos, receitas e despesas, tornando-se assim necessário o reconhecimento da participação dos acionistas não controladores. Já no caso da Paggo e Orizon, os resultados estão apropriados na rubrica de equivalência patrimonial.

### GRI 205-3 - Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas

Em 2020 não foi registrado nenhum caso de corrupção na Companhia.

### GRI 306-5 – Resíduos destinados para disposição final

#### Peso de resíduos perigosos incinerados (com recuperação de energia (em toneladas))

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Resíduos incinerados no local</b> | A Cielo não realiza incineração de resíduos perigosos |
|--------------------------------------|---|

|   |   |
|---|---|
| <b>Resíduos incinerados fora do local</b> | A Cielo não realiza incineração de resíduos perigosos |
|---|---|

|              |   |
|--------------|---|
| <b>Total</b> | A Cielo não realiza incineração de resíduos perigosos |
|--------------|---|

#### Peso de resíduos perigosos incinerados (com recuperação de energia (em toneladas))

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Resíduos incinerados no local</b> | A Cielo não realiza incineração de resíduos perigosos |
|--------------------------------------|---|

|   |   |
|---|---|
| <b>Resíduos incinerados fora do local</b> | A Cielo não realiza incineração de resíduos perigosos |
|---|---|

|              |   |
|--------------|---|
| <b>Total</b> | A Cielo não realiza incineração de resíduos perigosos |
|--------------|---|

#### Peso de resíduos perigosos destinados a aterros (em toneladas)

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <b>Resíduos destinados a aterros locais</b> | A Cielo não produz resíduos perigosos |
|---|---------------------------------------|

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <b>Resíduos destinados a aterros fora do local</b> | A Cielo não produz resíduos perigosos |
|--|---------------------------------------|

|              |                                       |
|--------------|---------------------------------------|
| <b>Total</b> | A Cielo não produz resíduos perigosos |
|--------------|---------------------------------------|

#### Peso de resíduos perigosos destinados a outras operações de disposição (em toneladas)

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <b>Resíduos destinados a aterros locais</b> | A Cielo não produz resíduos perigosos |
|---|---------------------------------------|

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <b>Resíduos destinados a aterros fora do local</b> | A Cielo não produz resíduos perigosos |
|--|---------------------------------------|

|              |                                       |
|--------------|---------------------------------------|
| <b>Total</b> | A Cielo não produz resíduos perigosos |
|--------------|---------------------------------------|

#### Peso de resíduos não-perigosos incinerados (com recuperação de energia)

|                                    |              |
|------------------------------------|--------------|
| Resíduos incinerados no local      | 8,477        |
| Resíduos incinerados fora do local | 0            |
| <b>Total</b>                       | <b>8,477</b> |

#### Peso de resíduos não-perigosos incinerados (sem recuperação de energia)

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Resíduos incinerados no local      | A Cielo não realiza incineração de resíduos não-perigosos sem recuperação de energia        |
| Resíduos incinerados fora do local | A Cielo não realiza incineração de resíduos não-perigosos sem recuperação de energia        |
| <b>Total</b>                       | <b>A Cielo não realiza incineração de resíduos não-perigosos sem recuperação de energia</b> |

#### Peso de resíduos não-perigosos destinados a aterros

|   |               |
|---|---------------|
| Resíduos destinados a aterros locais        | 26,153        |
| Resíduos destinados a aterros fora do local | 0             |
| <b>Total</b>                                | <b>26,153</b> |

#### Peso de resíduos não-perigosos destinados a outras operações de disposição

|               |               |
|---------------|---------------|
| No local      | 0             |
| Fora do local | 49,326        |
| <b>Total</b>  | <b>49,326</b> |

#### GRI 401-1 – Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região

##### Total de novos funcionários contratados no ano por faixa etária

| Faixa Etária       | Número total de contratações | Taxa de contratação (%) |
|--------------------|------------------------------|-------------------------|
| Menos que 30 anos  | 376                          | 9,57%                   |
| Entre 30 e 50 anos | 1.012                        | 25,76%                  |
| Mais que 50 anos   | 45                           | 1,15%                   |

##### Total de novos funcionários contratados no ano por gênero

| Gênero    | Número total de contratações | Taxa de contratação (%) |
|-----------|------------------------------|-------------------------|
| Masculino | 871                          | 22,17%                  |
| Feminino  | 562                          | 14,30%                  |

##### Total de novos funcionários contratados no ano por região

| Região       | Número total de contratações | Taxa de contratação (%) |
|--------------|------------------------------|-------------------------|
| Norte        | 51                           | 1,30%                   |
| Nordeste     | 188                          | 4,78%                   |
| Centro-Oeste | 134                          | 3,41%                   |
| Sudeste      | 840                          | 21,38%                  |
| Sul          | 220                          | 5,60%                   |

##### Taxa de Rotatividade Voluntária

|                    | 2018  | 2019  | 2020  |
|--------------------|-------|-------|-------|
| Abaixo de 30 anos  | 21,0% | 30,5% | 17,7% |
| Entre 30 e 50 anos | 17,2% | 22,7% | 10,5% |
| Acima de 50 anos   | 1,6%  | 7,6%  | 3,1%  |

##### Taxa de Rotatividade

|                    | 2018         | 2019         | 2020         |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|
| Abaixo de 30 anos  | 3,9%         | 9,3%         | 6,7%         |
| Entre 30 e 50 anos | 15,0%        | 33,5%        | 20,2%        |
| Acima de 50 anos   | 1,0%         | 1,6%         | 1,1%         |
| <b>Total</b>       | <b>19,9%</b> | <b>44,5%</b> | <b>28,0%</b> |

Somatória dos índices mensais dos desligados sobre a base ativa de colaboradores no mês anterior ao de referência.

**Total de funcionários que deixaram a Companhia no ano (demissão, saída voluntária, aposentadoria e morte em serviço) por faixa etária**

| Faixa Etária       | Número total | Índice de desligamento |
|--------------------|--------------|------------------------|
| Menos que 30 anos  | 265          | 6,75%                  |
| Entre 30 e 50 anos | 792          | 20,16%                 |
| Mais que 50 anos   | 45           | 1,15%                  |

**Total de funcionários que deixaram a Companhia no ano (demissão, saída voluntária, aposentadoria e morte em serviço) por gênero**

| Gênero    | Número total | Índice de desligamento |
|-----------|--------------|------------------------|
| Masculino | 663          | 16,87%                 |
| Feminino  | 439          | 11,17%                 |

**Total de funcionários que deixaram a Companhia no ano (demissão, saída voluntária, aposentadoria e morte em serviço) por região**

| Região       | Número total | Índice de desligamento |
|--------------|--------------|------------------------|
| Norte        | 28           | 0,71%                  |
| Nordeste     | 86           | 2,19%                  |
| Centro-Oeste | 84           | 2,14%                  |
| Sudeste      | 762          | 19,90%                 |
| Sul          | 122          | 3,11%                  |

**GRI 401-3 - Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero**

**Número total de funcionários que tiraram licença maternidade/paternidade no ano**

| Gênero    | Número total |
|-----------|--------------|
| Masculino | 85           |
| Feminino  | 60           |

**Número total de funcionários que deveria ter retornado ao trabalho após licença maternidade/paternidade no ano**

| Gênero    | Número total |
|-----------|--------------|
| Masculino | 91           |
| Feminino  | 63           |

**Número total de funcionários que deveria ter retornado ao trabalho após licença maternidade/paternidade no ano anterior**

| Gênero    | Número total |
|-----------|--------------|
| Masculino | 71           |
| Feminino  | 41           |

**Número total de funcionários que completaram neste ano 12 meses ou mais de seu retorno ao trabalho após licença**

| Gênero    | Número total |
|-----------|--------------|
| Masculino | 52           |
| Feminino  | 29           |

GRI 405-2 - Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes

**Razão matemática ente o salário base e a remuneração de mulheres e homens em cada categoria funcional**

| Região                     |  | TODAS   |  |
|----------------------------|--|---|--|
| Categoria funcional        | Razão matemática entre o salário base de mulheres e homens | Razão matemática entre a remuneração de mulheres e homens |  |
| Liderança                  | 0,84   | 0,78  |  |
| Força Comercial            | 1,02   | 1,02  |  |
| Coordenador                | 0,78   | 0,73  |  |
| Especialista/<br>Consultor | 0,85   | 0,83  |  |
| Equipe                     | 0,95   | 0,95  |  |

| Região                     |  | NORDESTE  |  |
|----------------------------|--|---|--|
| Categoria funcional        | Razão matemática entre o salário base de mulheres e homens | Razão matemática entre a remuneração de mulheres e homens |  |
| Liderança                  | 1,26   | 1,25  |  |
| Força Comercial            | 1,02   | 1,02  |  |
| Coordenador                | N/A  | N/A   |  |
| Especialista/<br>Consultor | 0,99   | 0,99  |  |
| Equipe                     | 0,93   | 0,93  |  |

| Região                     |  | CENTRO-OESTE  |  |
|----------------------------|--|---|--|
| Categoria funcional        | Razão matemática entre o salário base de mulheres e homens | Razão matemática entre a remuneração de mulheres e homens |  |
| Liderança                  | 0,77   | 0,73  |  |
| Força Comercial            | 0,98   | 0,98  |  |
| Coordenador                | N/A  | N/A   |  |
| Especialista/<br>Consultor | 0,83   | 0,83  |  |
| Equipe                     | 1,1  | 1,1   |  |

| Região                     |  | SUL   |  |
|----------------------------|--|---|--|
| Categoria funcional        | Razão matemática entre o salário base de mulheres e homens | Razão matemática entre a remuneração de mulheres e homens |  |
| Liderança                  | 0,84   | 0,76  |  |
| Força Comercial            | 1,01   | 1,01  |  |
| Coordenador                | N/A  | N/A   |  |
| Especialista/<br>Consultor | 1,05   | 1,05  |  |
| Equipe                     | N/A  | N/A   |  |

| Região                     |  | NORTE   |  |
|----------------------------|--|---|--|
| Categoria funcional        | Razão matemática entre o salário base de mulheres e homens | Razão matemática entre a remuneração de mulheres e homens |  |
| Liderança                  | 1,22   | 1,32  |  |
| Força Comercial            | 1  | 1   |  |
| Coordenador                | N/A  | N/A   |  |
| Especialista/<br>Consultor | 0,97   | 0,97  |  |
| Equipe                     | 1,44   | 1,44  |  |

| Região                     |  | SUDESTE   |  |
|----------------------------|--|---|--|
| Categoria funcional        | Razão matemática entre o salário base de mulheres e homens | Razão matemática entre a remuneração de mulheres e homens |  |
| Liderança                  | 0,84   | 0,79  |  |
| Força Comercial            | 1,03   | 1,03  |  |
| Coordenador                | 0,78   | 0,73  |  |
| Especialista/<br>Consultor | 0,88   | 0,86  |  |
| Equipe                     | 0,96   | 0,95  |  |



### **GRI 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**

Em 2020, não identificamos na cadeia de fornecimento riscos relacionados à ocorrência de trabalho infantil. Entre as medidas tomadas para eliminar o trabalho infantil, contamos com o Código de Conduta Ética de Fornecedores, que possui cláusula específica abordando este tema. Além disso, na auditoria, é solicitada comprovação de contratação de trabalhos formais e verificação se há trabalhos informais para garantia da conformidade deste tema.

### **FS1 - Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio**

Contamos com uma Política de Produtos e Serviços, que estabelece diretrizes para oferecer produtos e serviços que promovam o crescimento sustentável da Companhia, de nossos parceiros e clientes, promovendo impactos positivos para a sociedade, gerações presentes e futuras. Para isso, os produtos e serviços são analisados ao longo da totalidade de seu ciclo de vida, buscando um desempenho sustentável. As externalidades ambientais e sociais dos produtos e serviços da Cielo são avaliadas, com foco em minimizar os impactos socioambientais e identificar alternativas sinérgicas com a sustentabilidade.

Além disso, nossa Política de Sustentabilidade reafirma o compromisso da Companhia com o desenvolvimento sustentável, estabelecendo as diretrizes para a inserção dos aspectos sociais, ambientais e de governança aos nossos negócios.

### **FS14 – Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros para pessoas de baixa renda**

Entre as iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros para pessoas de baixa renda, destacamos a adaptação das máquinas Cielo para uso do Auxílio Emergencial, a criação da comunidade Cielo Movimenta e o Seu Negócio Digital em 5 dias - esta última realizada iniciativa junto com SEBRAE.

Outra iniciativa da Companhia nesse sentido foi a parceria estabelecida com o Instituto FIRGUN, que doou o valor de R\$ 60.000,00 para viabilização de repasse ao Fundo Emergencial do Novo Coronavírus (Covid-19) para empreendedores de periferia, que se encontravam sem renda por conta da paralização de suas atividades.

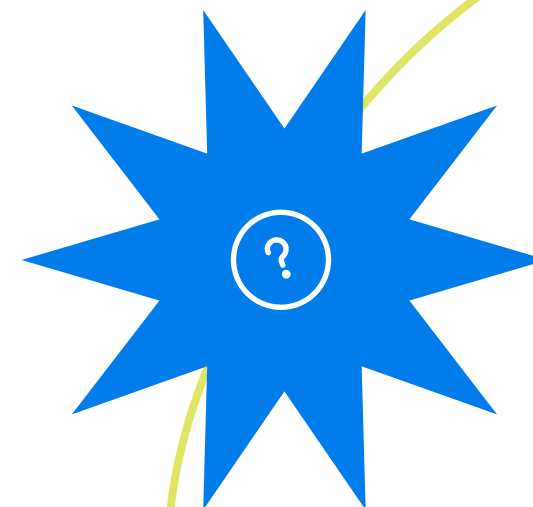
Adicionalmente, contamos com um portal dedicado ao pequeno empreendedor, cujos conteúdos têm como objetivo apoiar os clientes em seus negócios, denominado Cielo Empreendedores (<https://www.cielo.com.br/cielo-empreendedores>), que traz ainda informações financeiras, como fluxo de caixa, custos fixos, lucro desejado, além de conteúdo sobre medidas legais para contratação de funcionários.

### **FS16 - Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário**

A Cielo possui o portal Cielo Empreendedores dedicado ao pequeno empreendedor, com conteúdos que apoiam os clientes em seus negócios. Traz ainda informações financeiras, como fluxo de caixa, custos fixos, lucro desejado, além de conteúdo sobre medidas legais para contratação de funcionários.



Para saber mais, acesse <https://www.cielo.com.br/cielo-empreendedores>



# Currículo dos membros do Conselho de Administração da Cielo

## Aldo Luiz Mendes

**Cargo:** Conselheiro Independente do Conselho de Administração (há 3 anos - desde 01 de fevereiro de 2018), segundo critérios do Regulamento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão S.A e adotados pela RobecoSAM, os quais são utilizados pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da bolsa de valores de Nova Iorque.

**Comitês de Assessoramento:** Coordenador do Comitê de Finanças, membro do Comitê de Sustentabilidade e Coordenador do Comitê de Riscos da Cielo S.A. Também, é membro ad hoc do Comitê de Governança Corporativa da Cielo.

**Qualificação:** Bacharel e mestre em economia pela Universidade de Brasília (UnB). Doutor em Economia pela Universidade de São Paulo (USP).

### Principais experiências profissionais e

**habilidades:** sólida experiência profissional no mercado de serviços financeiros, finanças, riscos, regulatório e auditoria. Atuou por mais de 29 anos no Banco do Brasil S.A., tendo, como principais funções, as posições de Gerente de Finanças Internacionais, Superintendente de Gestão de Riscos de Mercado, Diretor de Finanças, Diretor de Mercado de Capitais, Vice-Presidente de Finanças, Mercado de Capitais e Relações com Investidores (2005-2009).

Foi Presidente da Cia de Seguros Aliança do Brasil (junho a dezembro 2009), Diretor de Política Monetária do Banco Central (Bacen) (dezembro 2009 a julho 2016) e Diretor Executivo do Banco Original S.A. (de janeiro a dezembro 2017).

Atuou também como membro do Conselho de Administração da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão (janeiro 2003 a dezembro 2006), membro do Conselho Deliberativo da Previ – Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (março 2003 a junho 2008 – exercendo a presidência a partir de agosto 2004); membro do Conselho de Administração da CSN – Companhia Siderúrgica Nacional (março 1999 a março de 2000), da RGE – Rio Grande Energia (março de 2002 a março de 2004), da TNL – Telemar Norte Leste – atual Oi (março 2004 a julho 2005), da Neoenergia S.A. (agosto de 2005 a março de 2006), da Visanet – atual Cielo (abril 2006 a setembro de 2009), da CIP – Central Interbancária de Pagamentos (março 2007 a março 2009) e BB Tecnologia e Serviços (maio de 2008 a abril 2009).

### Cargos que ocupa em outras organizações

**atualmente:** membro do Comitê de Riscos e Capital do Banco Votorantim S.A.; Membro do Conselho de Administração da Investimentos e Participações em Infraestrutura S.A. – Invepar e Membro e Coordenador do Comitê de Auditoria da Invepar S.A.

## Carlos Motta dos Santos

**Cargo:** Conselheiro Externo do Conselho de Administração (há 2 anos - desde 25 de fevereiro de 2019), segundo critérios do Regulamento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão S.A. e Conselheiro Independente segundo critérios os adotados pela RobecoSAM, os quais são utilizados pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da bolsa de valores de Nova Iorque.

**Comitês de Assessoramento:** N/A.

**Qualificação:** Graduado em administração com MBA em gestão empresarial.

### Principais experiências profissionais e

**habilidades:** vasta experiência profissional no mercado de serviços financeiros e varejo, além de gestão de pessoas. Em sua trajetória profissional, assumiu posição de liderança em empresas de base tecnológica e de operações, bem como contextos de negócios onde dados são insumos críticos e de forte conexão com clientes. Atua no Banco do Brasil S.A. desde 1986, exercendo diversas funções, dentre elas, a de gerente geral da Unidade Negócios Pessoa Física, Jurídica e Agro, a superintendência estadual de varejo da Bahia, a gerência executiva da Diretoria de Estratégia e Organização, e a Diretoria de Distribuição Sudeste.

### **Cargos que ocupa em outras organizações**

**atualmente:** Vice-Presidente do Banco do Brasil S.A., além de membro do Conselho de Administração da BB Seguridade S.A.

## **Edson Marcelo Moreto**

**Cargo:** Conselheiro Externo do Conselho de Administração (há 1 ano - desde 27 de março de 2020), segundo critérios do Regulamento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão S.A. e Conselheiro Independente segundo critérios os adotados pela RobecoSAM, os quais são utilizados pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da bolsa de valores de Nova Iorque.

**Comitês de Assessoramento:** N/A.

**Qualificação:** Graduado em Educação Artística pela FATEA – Faculdades Integradas Tereza D’Ávila e Engenharia Elétrica pela UNISANTA – Universidade Santa Cecília.

### **Principais experiências profissionais e**

**habilidades:** sólida experiência profissional no mercado de serviços financeiros, finanças, meios de pagamentos, riscos, regulatório e auditoria. Em sua trajetória profissional, atuou como diretor de empresas prestadora de serviços de processamento de cartões de crédito, por meio de provedores de conteúdo digital. Ingressou, em outubro de 1996, no

Banco Excel Econômico S.A., instituição adquirida pelo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Brasil S.A., posteriormente denominado Banco Alvorada S.A. e incorporado pelo Kirton Bank – Banco Múltiplo S.A. Em setembro de 2003 foi transferido para o Banco Bradesco S.A. com o cargo de Gerente de Crédito e, em agosto de 2010, promovido a Superintendente Executivo. Em março de 2014 foi eleito Diretor, em fevereiro de 2015, Diretor Departamental e, em janeiro de 2019, Diretor Executivo Adjunto.

### **Cargos que ocupa em outras organizações**

**atualmente:** exerce a posição de diretor das seguintes empresas do grupo Bradesco, a saber: (a) Diretor do Banco Bradescard S.A.; (b) Diretor da BBC Processadora S.A.; (c) Diretor da Bankpar Brasil Ltda.; (d) Diretor da MPO – Processadora de Pagamentos Móveis S.A. e (e) Diretor da Tempo Serviços Ltda. Ainda, atua (a) como membro da Mesa Regedora da Fundação Bradesco, (b) membro do Conselho de Gerentes da Bradescard México, Sociedad de Responsabilidad Limitada, (c) membro do Comitê de Crédito da Elo Serviços S.A., (d) diretor setorial e membro titular da Comissão Executiva de Ambiente de Crédito da FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos, (e) membro suplente do Conselho de Administração da Gestora de Inteligência de Crédito S.A.- QUOD, (f) membro do Conselho de Administração da RCB Investimentos S.A. e (g) membro do Conselho de Gerentes da RFS Human Management, Sociedad de Responsabilidad Limitada.

## **Edson Rogério da Costa**

**Cargo:** Conselheiro Externo do Conselho de Administração (há 2 anos - desde 31 de julho de 2019), segundo critérios do Regulamento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão S.A. e Conselheiro Independente segundo critérios os adotados pela RobecoSAM, os quais são utilizados pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da bolsa de valores de Nova Iorque.

**Comitês de Assessoramento:** Membro do Comitê de Sustentabilidade da Cielo.

**Qualificação:** Graduação em Ciências Contábeis pelo Centro Universitário de Brasília – UniCEUB. MBA em Finanças pela FIPECAFI/USP e MBA em Liderança Estratégica pelo INEPAD/UNISINOS.

### **Principais experiências profissionais e habilidades:**

vasta experiência profissional no mercado de serviços financeiros, finanças, meios de pagamentos e riscos e *compliance*. Atua no Banco do Brasil S.A. desde 1985, atuando como Diretor de Meios de Pagamento desde 2019. Anteriormente, exerceu a posição de Diretor de Crédito (07.2015 a 10.2016); Diretor de Corporate Bank (02.2014 a 07.2015); Gerente Geral da Unidade Governança de Entidades Ligadas (02.2012 a 02.2014); Superintendente Corporate (06.2011 a 02.2012); Superintendente Empresarial (07.2009 a 06.2011); Gerente Geral Corporate Agronegócios (11.2008 a 07.2009); Gerente Geral Corporate Indústrias (02.2006 a 11.2008) e Gerente de Mercado – Superintendência Empresarial São Paulo (06.2003 a 02.2006).

### **Cargos que ocupa em outras organizações**

**atualmente:** exerce a posição de Membro da Diretoria-Executiva da BB Elo Cartões Participações S.A.; Membro do Conselho de Administração da Elo Serviços S.A.; Membro da Diretoria-Executiva da Elo Participações S.A.; Membro do Comitê de Conduta Ética da Elo Participações S.A. e Membro do Conselho de Administração da Cateno Gestão de Contas de Pagamento S.A.

## **Francisco Augusto da Costa e Silva**

**Cargo:** Conselheiro Independente do Conselho de Administração (há 12 anos - desde 22 de setembro de 2008), segundo critérios do Regulamento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão S.A e adotados pela RobecoSAM, os quais são utilizados pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da bolsa de valores de Nova Iorque.

**Comitês de Assessoramento:** Coordenador do Comitê de Governança Corporativa, Coordenador do Comitê de Pessoas e Remuneração e Coordenador do Comitê de Sustentabilidade da Cielo.

**Qualificação:** Graduado em Direito pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ. MBA Executivo pela COPPEAD, Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ.

### **Principais experiências profissionais e**

**habilidades:** sócio do escritório de advocacia Bocater, Camargo e Costa e Silva Advogados, com sólida experiência profissional em direito societário, *compliance*, governança corporativa e mercado de capitais. Desenvolveu sua carreira profissional no Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES, onde ingressou, em 1974, por concurso público, no respectivo quadro de advogados dessa entidade. Durante sua carreira jurídica no BNDES ocupou diversos cargos, entre os quais se destacam o de Superintendente Jurídico da BNDESPAR. Atuou também como executivo no Sistema BNDES, tendo ocupado o cargo de Superintendente das Áreas Financeira e Internacional, de Mercado de Capitais e Administrativa. Foi, ainda, Diretor da BNDESPAR e do próprio BNDES. Durante esse período foi membro dos Conselhos de Administração da Fundação de Assistência e Previdência Social do BNDES – FAPES e da Bolsa de Valores do Rio de Janeiro. Após ter atuado um ano e meio como Diretor da Comissão de Valores Mobiliários – CVM, foi nomeado Presidente da Autarquia em agosto de 1995, cargo que ocupou até o final de janeiro do ano 2000. Nesse período integrou a COMOC – Comissão da Moeda e do Crédito, órgão de assessoramento do Conselho Monetário Nacional e o Conselho de Gestão da Previdência Complementar. Presidiu o Council of Securities Regulators of the Americas – COSRA e integrou o Executive Committee da International Organization of Securities

Commissions – IOSCO, organizações que reúnem, nos âmbitos regional e internacional, respectivamente, as comissões de valores de todo o mundo. Participou de Conselhos de Administração de diversas empresas entre as quais se destacam o Banco do Brasil S.A. (de 2001 a 2009), a Vale S.A (de 2007 a 2010) e Usiminas S.A. Na área acadêmica, foi professor de Direito Comercial da Faculdade de Direito da UERJ, da Faculdade de Direito Cândido Mendes e do Instituto de Direito Público e Ciência Política da Fundação Getúlio Vargas. Tem atuado, ainda, como palestrante e conferencista em diversas outras entidades.

### **Cargos que ocupa em outras organizações**

**atualmente:** além de exercer a advocacia e ser sócio da Bocater, Camargo e Costa e Silva Advogados, participa do Conselho de Desenvolvimento da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC-Rio, bem como do Conselho Consultivo da COPPEAD. Também é membro do Conselho Consultivo da COPPEAD – UFRJ (Instituto Coppead de Administração) e do Conselho de Desenvolvimento da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC-Rio.

## Francisco José Pereira Terra

**Cargo:** Conselheiro Externo do Conselho de Administração (há 3 anos - desde 22 de março de 2018), segundo critérios do Regulamento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão S.A. e Conselheiro Independente segundo critérios os adotados pela RobecoSAM, os quais são utilizados pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da bolsa de valores de Nova Iorque.

**Comitês de Assessoramento:** Membro do Comitê de Finanças e membro do Comitê de Sustentabilidade da Cielo.

**Qualificação:** Graduado em Ciências Econômicas pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

### Principais experiências profissionais e

**habilidades:** sólida experiência profissional no mercado de serviços financeiros, finanças, meios de pagamentos, riscos, regulatório e tecnologia da informação. Em sua trajetória profissional, atuou como diretor de empresas cuja atividade principal é de tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na internet

Outras atividades de prestação de serviços de informação. Atuou no Banco Citibank por 17 anos, atuando nas áreas de Controle de Crédito, Controle de Crédito de Riscos de Mercado (Tesouraria), Divisão Regional de Pessoal Jurídica (exceto São Paulo), Controladoria Financeira, inclusive como Diretor Adjunto. Entre os anos de 2005 e 2009 atuou no

Banco Ibi S.A como Controller, responsável pelas informações regulatórias e pelo atendimento ao Banco Central (Bacen) (fiscalização indireta) e, entre os anos de 2008 e 2009, foi Diretor de Controladoria e Planejamento Financeiro. A partir 2009, ingressou como diretor estatutário do Bradesco Cartões, responsável pelas áreas financeiras do Departamento de Cartões. Em 2020, foi eleito como diretor do Banco Bradesco S.A.

### Cargos que ocupa em outras organizações

**atualmente:** exerce a posição de diretor das seguintes empresas do grupo Bradesco, a saber: (a) Diretor da BradesCard S.A.; (b) Diretor da BradesCard S.A. e (c) Diretor da BBC Processadora S.A. Ainda, atua (a) membro do Conselho de Administração da Alelo S.A.; (b) membro do Conselho de Administração do Banco Digio S.A.; (c) membro do Conselho de Administração da Livel S.A.; (d) membro do Conselho de Ética e Autorregulação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – ABECS e (e) membro suplente do Conselho Fiscal da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – ABECS.

## Gilberto Mifano

**Cargo:** Conselheiro Independente do Conselho de Administração (há 12 anos - desde 01 de junho de 2010), segundo critérios do Regulamento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão S.A e

adotados pela RobecoSAM, os quais são utilizados pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da bolsa de valores de Nova Iorque.

**Comitês de Assessoramento:** Coordenador e membro do Comitê de Auditoria da Cielo.

**Qualificação:** Graduado em Administração de Empresas pela Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas.

### Principais experiências profissionais e

**habilidades:** sólida experiência profissional no mercado financeiro e de tecnologia, além de amplo conhecimento nas áreas de riscos, *compliance*, auditoria, mercado de capitais e governança corporativa. Forte atuação como membro de comitês de auditoria, riscos e finanças de diversas empresas. Em sua trajetória profissional atuou, entre 1994 a 2008, como diretor geral da BOVESPA – Bolsa de Valores de São Paulo, atual B3 (Brasil, Bolsa, Balcão) e da CBLC – Cia Brasileira de Liquidação e Custódia. Durante tal período foi responsável pela criação do Novo Mercado, integração das bolsas de valores brasileiras, desmutualização e abertura de capital da própria B3, negociação da fusão da BOVESPA com a BM&F, dentre outras. Em seguida, foi eleito como o primeiro presidente do Conselho da BM&FBOVESPA S.A – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros. No âmbito internacional, 8 anos, integrou os comitês executivos da WFE – Federação Mundial de Bolsas e da FIAB –

Federação Ibero-Americana de Bolsas. Entre 1971 e 1994, foi executivo e diretor de bancos e empresas do setor financeiro (Frances e Italiano; Serasa; Noroeste; Comércio e Indústria; Geral do Comércio; Sudameris) atuando principalmente nas áreas de crédito, planejamento, informática, produtos, marketing. De 2005 a 2012 foi Conselheiro, Vice-Presidente e Presidente do Conselho de Administração do IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa.

#### **Cargos que ocupa em outras organizações**

**atualmente:** atua, como (a) membro Independente do Conselho de Administração, membro e coordenador do Comitê de Auditoria e membro do Comitê de Governança e Indicação da Totvs S.A., (b) membro independente do Conselho de Administração e membro do Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Finanças da Natura S.A.; (c) membro do Conselho de Administração da Pacaembu Construtora S/A.; (d) membro do Conselho Fiscal da CIEB – Centro de Inovação para a Educação Brasileira; (e) membro do Conselho Fiscal do Fundo Patrimonial Amigos da Poli; (f) membro do Conselho Fiscal do Instituto Arapyaú de Educação e Desenvolvimento Sustentável; (g) membro do Conselho Consultivo da Pragma Gestão de Patrimônio Ltda. e (h) membro do Conselho Deliberativo da RAPS – Rede de Ação Política pela Sustentabilidade.

## **Gustavo de Souza Fosse**

**Cargo:** Conselheiro Externo do Conselho de Administração (1º ano - desde 26 de janeiro de 2021), segundo critérios do Regulamento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão S.A. e Conselheiro Independente segundo critérios os adotados pela RobecoSAM, os quais são utilizados pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da bolsa de valores de Nova Iorque.

**Comitês de Assessoramento:** N/A.

**Qualificação:** Graduado em administração de Sistemas de Informação (União Educacional de Brasília). Pós-Graduação nas áreas de governança de TI (UniEuro), de consultoria financeira e mercado de capitais (Faculdade Michelangelo).

#### **Principais experiências profissionais e**

**habilidades:** vasta experiência profissional no mercado serviços financeiros e tecnologia da informação. Atua no Banco do Brasil S.A. há 34 anos, dos quais 27 anos foram dedicados à área de tecnologia. Atualmente Vice-presidente de Desenvolvimento de Negócios e tecnologia.

#### **Cargos que ocupa em outras organizações**

**atualmente:** Membro do Comitê Executivo de Gestão Riscos, Controles Internos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital no Banco do Brasil S.A.; Membro do Comitê Executivo de Rentabilidade e Desempenho no Banco do Brasil S.A.; Membro do

Comitê Executivo de Negócios no Banco do Brasil S.A.; Membro do Comitê de Tecnologia, Estratégia e Inovação no Banco do Brasil S.A.; Membro do Conselho de Administração da Cateno Gestão de Contas de Pagamento S.A. e Membro do Conselho Deliberativo na CASSI - Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil.

## **Marcelo de Araújo Noronha**

**Cargo:** Conselheiro Externo do Conselho de Administração (há 11 anos - desde 03 de maio de 2011), segundo critérios do Regulamento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão S.A. e Conselheiro Independente segundo critérios os adotados pela RobecoSAM, os quais são utilizados pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da bolsa de valores de Nova Iorque.

**Comitês de Assessoramento:** N/A.

**Qualificação:** Graduado em Administração pela UFPE – Universidade Federal de Pernambuco. Especialização em Finanças pelo IBMEC – Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais e Advanced Management Program – AMP pelo IESE – Business School – Universidad de Navarra em Barcelona.

#### **Principais experiências profissionais e**

**habilidades:** Sólida experiência profissional no mercado financeiro, especialmente em cartões, meios de pagamento e processamento



de pagamento. Iniciou sua carreira no Banco Banorte e, a partir de julho de 1996, atuou como Diretor Comercial no Banco Alvorada S.A., antigo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Brasil S.A., onde chegou ao cargo de Vice-Presidente, responsável por produtos, trade finance, middle market e varejo. Em fevereiro de 2004, foi eleito Diretor Departamental do Banco Bradesco S.A., em dezembro de 2010, foi eleito Diretor Executivo Adjunto e, em janeiro de 2012, Diretor Executivo Gerente. Atualmente, é Diretor Vice-Presidente Executivo do Banco Bradesco S.A.. Exerceu, ainda, a posição de Diretor-Presidente da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – ABECS (2013-2017).

#### **Cargos que ocupa em outras organizações**

**atualmente:** atualmente, exerce a posição de diretor das seguintes empresas, a saber (a) Diretor Vice-Presidente do Banco Bradescard S.A.; (b) Diretor Vice-Presidente da BEM – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda; (c) Diretor Geral do Banco Bradesco BBI S.A.; (d) Diretor Vice-Presidente do Banco Bradesco BERJ S.A.; (e) Diretor Gerente do Banco Bradesco Financiamentos S.A.; (f) Diretor Vice-Presidente Executivo do Banco Bradesco S.A.; (g) Diretor Vice-Presidente da Bradesco Administradora de Consórcios Ltda.; (h) Diretor Vice-Presidente do Bradesco Leasing S.A.- Arrendamento Mercantil; (i) Diretor Vice-Presidente do Banco Losango S.A. – Banco Múltiplo; (j) Diretor Vice-Presidente da Kirton Bank S.A. – Banco Múltiplo; (l) Diretor

da Nova Cidade de Deus Participações S.A. e (m) Diretor Gerente da Fundação Bradesco. Ainda, como membro do Conselho de Administração, atua nas seguintes sociedades: (a) membro e Vice-Presidente do Conselho de Administração da Alelo S.A.; (b) membro e Presidente do Conselho de Administração do Banco Bradesco Europa S.A.; (c) membro do Conselho de Administração BBD Participações S.A.; (d) Membro e Vice-Presidente do Conselho de Administração do Banco Digio S.A.; (e) membro e Presidente do Conselho de Administração da Bradesco Securities Hong Kong Limited.; (f) membro e Presidente do Conselho de Administração da Bradesco Securities UK Limited; (g) membro do Conselho de Administração da Cidade de Deus – Companhia Comercial de Participações; (h) membro do Conselho de Administração da Elo Participações Ltda. e (i) membro da Mesa Regedora da Fundação Bradesco.

## **Mauro Ribeiro Neto**

**Cargo:** Conselheiro Externo do Conselho de Administração (3 anos - desde 31 de julho de 2017), segundo critérios do Regulamento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão S.A. e Conselheiro Independente segundo critérios os adotados pela RobecoSAM, os quais são utilizados pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da bolsa de valores de Nova Iorque.

**Comitês de Assessoramento:** N/A.

**Qualificação:** Graduado em Direito pela Universidade Federal de Juiz de Fora. Pós-Graduado em Direito Empresarial pelo IBMEC. Mestrando em Direito pelo IDP.

#### **Principais experiências profissionais**

**e habilidades:** Sólida experiência profissional em direito, compliance e governança corporativa. Em sua trajetória profissional, exerceu os cargos de diretor do Departamento de Governança e Avaliação de Estatais — MPDG, membro da Câmara Consultiva de Mercado de Governança de Estatais — CCMGE da Bovespa (atualmente B3), membro do Grupo Executivo da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União — CGPAR, e Procurador da Fazenda Nacional da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional — PGFN (licenciado). Ocupou o cargo de membro do Conselho de Administração da Neoenergia S.A. e o cargo de Assessor Especial da Presidência do Banco do Brasil S.A. Também exerceu o cargo de Vice-Presidente Corporativo do Banco do Brasil S.A.. de janeiro a abril/2021, além de membro do Comitê Executivo de Pessoas e Cultura Organizacional (CEPES), Comitê Executivo Administrativo-Operacional (CEAO), Comitê de Pessoas,

Remuneração e Elegibilidade (COREM) e Comitê Executivo de Governança das Entidades Ligadas – Composição Alternativa Indicações para Entidades Ligadas (CEGOV), todos do Banco do Brasil S.A. Atualmente é Vice-Presidente do Conselho de Administração da BB Seguridade Participações S.A.

Professor de Direito Empresarial, Governança Corporativa e Mercado de Capitais do Instituto Brasiliense de Direito Público, Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais e da Fundação Dom Cabral – FDC.

#### **Cargos que ocupa em outras**

**organizações atualmente:** Vice-Presidente do Conselho de Administração da BB Seguridade Participações S.A. e Procurador da Fazenda Nacional da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional — PGFN (licenciado).

## **Vinicius Urias Favarão**

**Cargo:** Conselheiro Externo do Conselho de Administração (3 anos - desde 30 de agosto de 2017), segundo critérios do Regulamento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão S.A. e Conselheiro Independente segundo critérios os adotados pela RobecoSAM, os quais são utilizados pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da bolsa de valores de Nova Iorque.

**Comitês de Assessoramento:** Membro do Comitê de Remuneração e Pessoas da Cielo.

**Qualificação:** Graduado em Administração de empresas, com MBA em Mercado de Capitais pelo IBMEC/SP, MBA em Gestão de Negócios pelo INSPER, MBA Negócios do Varejo: Estratégia e Gestão pela FIA – Fundação Instituto de Administração e AMP – Advanced Management Program pelo ISE Business School.

#### **Principais experiências profissionais e**

**habilidades:** Vasta experiência profissional no mercado de serviços financeiros e meios de pagamento, além de gestão de pessoas. Em sua trajetória profissional, assumiu posição de liderança em empresas de base tecnológica e de operações, bem como contextos de negócios onde dados são insumos críticos e de forte conexão com clientes.

#### **Cargos que ocupa em outras organizações**

**atualmente:** Diretor Vice-Presidente da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – ABCECS. Também, exerce a posição de diretor das seguintes empresas do grupo Bradesco, a saber (a) Diretor do Banco Bradescard S.A. e (b) Diretor-Presidente da Elo Participações Ltda. Ainda, como membro do Conselho de Administração, atua nas seguintes sociedades: (a) membro do Conselho de Administração da Alelo S.A.; (b) membro do Conselho de Administração do Banco Digio S.A.; (c) membro do Conselho de Administração da Elo Participações Ltda.; (d) membro e Vice-Presidente do Conselho de Administração da Elo Serviços S.A. e (e) membro do Conselho de Administração da Livel S.A. Também, atua como Presidente da Comissão Executiva de Financiamento de veículos, Membro titular da Comissão Executiva de Crédito Consignado e Membro titular do Comitê Gestor de Portabilidade de Operações de Crédito da FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos.

# Sumário de Conteúdo da GRI

GRI 102-55

O Materiality Disclosures Service (Divulgação de Materialidade, em português) da GRI revisou que o sumário de conteúdo da GRI está apresentado claramente e que as referências para os Conteúdos 102-40 a 102-49 estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório.



| Standard                              | Disclosures Nome | Referência/resposta direta   |   |
|---------------------------------------|------------------|--|---|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>      |                  |  |   |
| <b>Disclosures gerais</b>             |                  |  |   |
|                                       | 102-1            | Nome da organização  | p. 18   |
|                                       | 102-2            | Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços  | p. 18   |
|                                       | 102-3            | Localização da sede  | p. 18   |
|                                       | 102-4            | Número de países em que a organização opera  | p. 18   |
|                                       | 102-5            | Tipo e natureza jurídica da propriedade  | p. 18   |
|                                       | 102-6            | Mercados atendidos   | p. 18   |
|                                       | 102-7            | Porte da organização   | p. 18, p. 63, p. 65, p. 102, p. 107   |
|                                       | 102-8            | Perfil de empregados e outros trabalhadores  | p. 65, p. 107-108, p. 112, p. 114.<br>Não há colaboradores contratados em regime de meio período. |
| <b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b> | 102-9            | Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia   | p. 99, p.100, p. 116  |
|                                       | 102-10           | Principais mudanças na estrutura da companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto  | A Braspag foi incorporada à Cielo em setembro de 2020.  |
|                                       | 102-11           | Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução  | p. 34   |
|                                       | 102-12           | Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa | p. 53   |
|                                       | 102-13           | Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa   | p. 108, p. 118  |
|                                       | 102-14           | Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização                                 | p. 3  |
|                                       | 102-15           | Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades  | p. 31-34  |

| Standard                                      | Disclosures Nome | Referência/resposta direta  |  |
|---|------------------|---|--|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>              |                  |   |  |
| <b>Disclosures gerais</b>                     |                  |   |  |
| <b>GRI 102:<br/>Conteúdos Gerais<br/>2016</b> | 102-16           | Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética   | p. 23, p. 39-40, p. 105, p. 110  |
|   | 102-17           | Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento   | p. 43, p. 105, p. 110  |
|   | 102-18           | Estrutura de governança, incluindo comitês  | p. 26-28, p. 105, p. 110   |
|   | 102-22           | Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês  | p. 26-28, p. 105, p. 110   |
|   | 102-25           | Processos utilizados pelo mais alto órgão de governança para prevenir e gerenciar conflitos de interesse  | p. 46, p. 110  |
|   | 102-26           | Papel do mais alto órgão de governança e executivos no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a tópicos econômicos, ambientais e sociais da organização | p. 39, p. 52-53  |
|   | 102-40           | Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização   | p. 6, p. 103, p. 110   |
|   | 102-41           | Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva   | O acordo é aplicado a 100% dos CLT, ficando fora apenas estagiários, conselheiros e estatutários . |
|   | 102-42           | Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento   | p. 6, p. 103, p. 109   |
|   | 102-43           | Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento   | p. 6, p. 89, p. 103, p. 110  |
|   | 102-44           | Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los  | p. 6, p. 75, p. 89, p. 103, p. 110   |
|   | 102-45           | Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras  | p. 118   |
|   | 102-46           | Processo para definição do conteúdo e limite do relatório   | p. 6   |
|   | 102-47           | Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo  | p. 9, p. 103-104, p. 109   |

| <b>Standard</b>                               | <b>Disclosures Nome</b> | <b>Referência/resposta direta</b>  |   |
|---|-------------------------|--|---|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>              |                         |  |   |
| <b>Disclosures gerais</b>                     |                         |  |   |
| <b>GRI 102:<br/>Conteúdos Gerais<br/>2016</b> | 102-48                  | Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores   | Os números referentes ao Desempenho Financeiro e EBITDA de 2019 foram rerepresentados em relação ao relatório anterior, evento informado na nota 2.20 das nossas Demonstrações Financeiras. |
|   | 102-49                  | Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados                | p. 6-9  |
|   | 102-50                  | Período coberto pelo relatório   | 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020  |
|   | 102-51                  | Data do relatório anterior mais recente  | 2019  |
|   | 102-52                  | Ciclo de emissão dos relatórios  | Anual   |
|   | 102-53                  | Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório   | sustentabilidade@cielo.com.br   |
|   | 102-54                  | Premissas de relato de acordo com os Standards GRI   | Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial.  |
|   | 102-55                  | Sumário de Conteúdo GRI  | p. 130  |
|   | 102-56                  | Verificação externa  | p. 142-145  |
| <b>Tema material: Conduta ética e íntegra</b> |                         |  |   |
| <b>GRI 103:<br/>Forma de Gestão<br/>2016</b>  | 103-1                   | Explicação dos temas materiais e seus limites  | p. 39-40, p. 105, p. 110  |
|   | 103-2                   | Gestão sobre o tema material   | p. 39-43, p. 105, p. 110  |
|   | 103-3                   | Evolução da gestão   | p. 39-43  |
| <b>GRI 102:<br/>Conteúdos Gerais<br/>2016</b> | 102-12                  | Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa | p. 53   |

| <b>Standard</b>                                      | <b>Disclosures Nome</b> |   | <b>Referência/resposta direta</b>  |
|--|-------------------------|---|--|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>                     |                         |   |  |
| <b>Tema material: Conduta ética e íntegra</b>        |                         |   |  |
| <b>GRI 103:<br/>Forma de Gestão<br/>2016</b>         | <b>103-2</b>            | Gestão sobre o tema material  | p. 39-43, p. 105, p. 110   |
|  | <b>103-3</b>            | Evolução da gestão  | p. 39-43   |
| <b>GRI 102:<br/>Conteúdos Gerais<br/>2016</b>        | <b>102-12</b>           | Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa  | p. 53  |
|  | <b>102-13</b>           | Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa  | p. 108, p. 118   |
| <b>GRI 102:<br/>Conteúdos Gerais<br/>2016</b>        | <b>102-16</b>           | Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética   | p. 23, p. 39-40, p. 105  |
|  | <b>102-17</b>           | Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento   | p. 43, p. 105, p. 110  |
| <b>GRI 102:<br/>Conteúdos Gerais<br/>2016</b>        | <b>102-25</b>           | Processos utilizados pelo mais alto órgão de governança para prevenir e gerenciar conflitos de interesse  | p. 46, p. 110  |
|  | <b>102-26</b>           | Papel do mais alto órgão de governança e executivos no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a tópicos econômicos, ambientais e sociais da organização | p. 39, p. 52-53  |
| <b>GRI 205:<br/>Combate à<br/>Corrupção<br/>2016</b> | <b>205-1</b>            | Percentual e número total de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção e os riscos significativos identificados  | Não realizamos o controle de nossas operações envolvidas em corrupção, mas sim das transações, conforme descrito na página 44. |
|  | <b>205-2</b>            | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção   | p. 40-42   |
|  | <b>205-3</b>            | Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas  | Em 2020 não foi registrado nenhum caso de corrupção na Companhia.  |



| Standard   | Disclosures Nome | Referência/resposta direta   |  |
|--|------------------|--|--|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>   |                  |  |  |
| <b>Tema material: Relacionamento com o cliente</b>   |                  |  |  |
| <b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>   | <b>103-1</b>     | Explicação dos temas materiais e seus limites  | p. 88-94   |
|  | <b>103-2</b>     | Gestão sobre o tema material   | p. 88-94   |
|  | <b>103-3</b>     | Evolução da gestão   | p. 61-62, p. 88-94   |
| <b>GRI 102: Engajamento de stakeholder</b>   | <b>102-43</b>    | Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento  | p. 88-92   |
|  | <b>102-44</b>    | Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los   | p. 6, p. 75, p. 89, p. 103, p. 110   |
| <b>GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016</b>   | <b>416-1</b>     | Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias   | 100%. Todos os produtos e serviços são avaliados sob a ótica socioambiental. Os produtos e serviços passam por análises onde são emitidos pareceres para a análise de riscos socioambiental. São observados critérios de acessibilidade, segurança econômica dos clientes, quaisquer riscos de trabalho escravo e/ou infantil. Mais informações sobre os processos na p. 34. |
| <b>GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016</b>   | <b>417-3</b>     | Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e/ou códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado | Não houve casos de não-conformidade com regulamentos e/ou códigos voluntários relativos a comunicações de marketing em 2020.   |
| <b>SASB TC-SI 550a: Gerenciamento de riscos sistêmicos de interrupções tecnológicas - 2018</b> | <b>550a.1</b>    | Número de (1) problemas de desempenho e (2) interrupções de serviço; (3) tempo total de inatividade do cliente   | p. 35-36   |
|  | <b>550a.2</b>    | Descrição dos riscos de continuidade de negócios relacionados a interrupções de operações  | p. 35-36   |
| <b>Tema material: Relações comerciais próximas e sustentáveis</b>                              |                  |  |  |
| <b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>   | <b>103-1</b>     | Explicação dos temas materiais e seus limites  | p. 91-94, p. 99-100  |
|  | <b>103-2</b>     | Gestão sobre o tema material   | p. 91-94, p. 99-100  |
|  | <b>103-3</b>     | Evolução da gestão   | p. 91-94, p. 99-100  |
| <b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>  | <b>102-15</b>    | Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades  | p. 31-38   |
| <b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>  | <b>201-1</b>     | Valor econômico direto gerado e distribuído  | p. 63  |
|  | <b>201-4</b>     | Ajuda financeira recebida do governo   | Em 2020, a Cielo não recebeu de assistência financeira do governo.   |

| <b>Standard</b>   | <b>Disclosures Nome</b>   | <b>Referência/resposta direta</b>  |
|---|---|--|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>                                  |   |  |
| <b>Tema material: Relações comerciais próximas e sustentáveis</b> |   |  |
| <b>GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016</b>                | <b>203-2</b> Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos  | p. 90, p. 91-94  |
| <b>GRI 204: Práticas de Compra 2016</b>                           | <b>204-1</b> Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes   | p. 99  |
| <b>GRI 206: Concorrência desleal 2016</b>                         | <b>206-1</b> Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados   | Em 2020, a Companhia não foi parte em ações judiciais envolvendo concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.   |
| <b>GRI 408: Trabalho Infantil 2016</b>                            | <b>408-1</b> 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  | p. 99-100  |
| <b>GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016</b>       | <b>409-1</b> 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 | p. 100   |
| <b>GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos 2016</b>                | <b>412-3</b> Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos  | 100%. Todos os contratos assinados dão aceite em nosso Código de Conduta Ética.  |
| <b>GRI 413: Comunidades Locais 2016</b>                           | <b>413-1</b> Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local   | 100%. A Cielo atende projetos de investimento social em amplitude nacional, que são selecionados a partir de critérios objetivos de impacto social.  |
| <b>GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016</b>             | <b>414-1</b> Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais  | p. 100   |
|   | <b>414-2</b> Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito   | p. 99-100  |
| <b>GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016</b>                  | <b>419-1</b> Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica  | Temos registros de condenações e sanções, monetárias e não monetárias, devendo-se ressaltar que não há registros de multas ou sanções não monetárias que sejam relevantes ou significativas (considera valores que ultrapassem 1% do faturamento). |
| <b>GRI Suplemento Setorial Financeiro: Portfólio do produto</b>   | <b>FS1</b> Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio  | p. 34, p. 122  |
|   | <b>FS2</b> Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios   | p. 34  |

| <b>Standard</b>   | <b>Disclosures Nome</b> | <b>Referência/resposta direta</b>  |  |
|---|-------------------------|--|--|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>  |                         |  |  |
| <b>Tema material: Relações comerciais próximas e sustentáveis</b>           |                         |  |  |
| <b>GRI Suplemento Setorial Financeiro: Comunidades locais</b>               | <b>FS13</b>             | Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica, por tipo  | p. 91  |
|   | <b>FS14</b>             | Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas de baixa renda  | p. 91, p. 122  |
| <b>GRI Suplemento Setorial Financeiro: Rotulagem de produtos e serviços</b> | <b>FS16</b>             | Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário  | p. 122   |
| <b>Tema material: Protagonismo e Inovação</b>                               |                         |  |  |
| <b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>  | <b>103-1</b>            | Explicação dos temas materiais e seus limites  | p. 55-58   |
|   | <b>103-2</b>            | Gestão sobre o tema material   | p. 55-58   |
|   | <b>103-3</b>            | Evolução da gestão   | p. 55-58   |
| <b>GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016</b>                          | <b>203-1</b>            | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos   | p. 95-98   |
| <b>GRI 302: Energia 2016</b>  | <b>302-4</b>            | Redução do consumo de energia  | p. 83  |
|   | <b>302-5</b>            | Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços  | A Companhia não realiza a mensuração nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços.   |
| <b>GRI 305: Emissões 2016</b>   | <b>305-5</b>            | Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)  | p. 82  |
| <b>Tema material: Segurança e disponibilidade de sistemas</b>               |                         |  |  |
| <b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>  | <b>103-1</b>            | Explicação dos temas materiais e seus limites  | p. 44-45, p. 90, p. 106, p. 110-111  |
|   | <b>103-2</b>            | Gestão sobre o tema material   | p. 44-45, p. 90, p. 106, p. 110-111  |
|   | <b>103-3</b>            | Evolução da gestão   | p. 44-45, p. 90, p. 106, p. 110-111  |
| <b>GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016</b>                        | <b>416-1</b>            | Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias | 100%. Todos os produtos e serviços são avaliados sob a ótica socioambiental. Os produtos e serviços passam por análises onde são emitidos pareceres para a análise de riscos socioambiental. São observados critérios de acessibilidade, segurança econômica dos clientes, quaisquer riscos de trabalho escravo e/ou infantil. Mais informações sobre os processos na p. 34. |

| Standard   | Disclosures Nome         |  | Referência/resposta direta  |
|--|--------------------------|--|---|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>   |                          |  |   |
| <b>Tema material: Segurança e disponibilidade de sistemas</b>                |                          |  |   |
| <b>GRI 418: Privacidade do Cliente 2016</b>                                  | <b>418-1</b>             | Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes             | Não houve casos de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes em 2020.  |
| <b>SASB TC-SI 220a: Privacidade de dados e liberdade de expressão - 2018</b> | <b>SASB TC-SI-220a.1</b> | Descrição das políticas e práticas relacionadas a publicidade comportamental e privacidade do usuário                  | p. 45, p. 90  |
|  | <b>SASB TC-SI-220a.2</b> | Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários  | A utilização dos dados dos usuários é feita de acordo com a sua respectiva classificação e definição de bases legais seguindo os termos definidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). |
|  | <b>SASB TC-SI-220a.3</b> | 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 em 2020.  |
| <b>Tema material: Ecoeficiência</b>  |                          |  |   |
| <b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>   | <b>103-1</b>             | Explicação dos temas materiais e seus limites  | p. 37, p. 81-86   |
|  | <b>103-2</b>             | Gestão sobre o tema material   | p. 81-86  |
|  | <b>103-3</b>             | Evolução da gestão   | p. 81-86  |
| <b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>                                    | <b>201-2</b>             | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas | p. 37   |
| <b>GRI 302: Energia 2016</b>   | <b>302-1</b>             | Consumo de energia dentro da organização   | p. 83   |
| <b>GRI 303: Água e Efluentes 2018</b>  | <b>303-1</b>             | Interações com a água como um recurso compartilhado  | p. 84   |
| <b>GRI 305: Emissões 2016</b>  | <b>305-1</b>             | Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)  | p. 82, 108, 116   |

| <b>Standard</b>   | <b>Disclosures Nome</b>  | <b>Referência/resposta direta</b>   |  |
|---|--------------------------|---|--|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>  |                          |   |  |
| <b>Tema material: Ecoeficiência</b>   |                          |   |  |
| <b>GRI 305: Emissões 2016</b>   | <b>305-2</b>             | Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)   | p. 82, p. 108, p.116<br>O cálculo inclui emissões de CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, SF <sub>6</sub> , HFCs e PFCs. Não estão incluídas emissões de CO <sub>2</sub> de origem renovável. |
|   | <b>305-3</b>             | Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)   | p. 82, p. 108, p.116<br>O cálculo inclui emissões de CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, SF <sub>6</sub> , HFCs e PFCs. Não estão incluídas emissões de CO <sub>2</sub> de origem renovável. |
| <b>GRI 306: Resíduos 2020</b>   | <b>306-1</b>             | Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos   | p. 85-86   |
|   | <b>306-2</b>             | Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos   | p. 85-86   |
|   | <b>306-3</b>             | Resíduos gerados  | p. 85-86   |
|   | <b>306-5</b>             | Resíduos destinados para disposição final   | p. 86, p. 118  |
| <b>GRI 307: Conformidade Ambiental 2016</b>                                   | <b>307-1</b>             | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não conformidade com leis e/ou regulamentos ambientais | p. 85  |
| <b>GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016</b>                      | <b>308-1</b>             | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais  | p. 100   |
|   | <b>308-2</b>             | Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito                             | p. 99-100  |
| <b>SASB TC-SI 130a: Pegada ambiental da infraestrutura de hardware - 2018</b> | <b>SASB TC-SI-130a.3</b> | Discussão da integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para as necessidades do data center                                     | Os datacenters utilizados em nosso negócio são terceirizados e não possuímos gestão sobre eles.  |

| <b>Standard</b>  | <b>Disclosures Nome</b> |   | <b>Referência/resposta direta</b>  |
|--|-------------------------|---|--|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>                               |                         |   |  |
| <b>Tema material: Gente e Gestão</b>                           |                         |   |  |
| <b>GRI 103:<br/>Forma de Gestão<br/>2016</b>                   | <b>103-1</b>            | Explicação dos temas materiais e seus limites   | p. 65-80, p. 107-108, p. 112-116   |
|  | <b>103-2</b>            | Gestão sobre o tema material  | p. 65-80, p. 107-108, p. 112-116   |
|  | <b>103-3</b>            | Evolução da gestão  | p. 65-80, p. 107-108, p. 112-116   |
| <b>GRI 102:<br/>Conteúdos Gerais<br/>2016</b>                  | <b>102-8</b>            | Perfil de empregados e outros trabalhadores   | p. 65, p. 107-108, p. 112, p. 114. Não há colaboradores contratados em regime de meio período. |
| <b>GRI 102:<br/>Conteúdos Gerais<br/>2016</b>                  | <b>102-22</b>           | Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês  | p. 26-28, p. 105. p. 110   |
| <b>GRI 401:<br/>Emprego<br/>2016</b>                           | <b>401-1</b>            | Total e taxas de novas contratações de colaboradores e rotatividade por faixa etária, gênero e região   | p. 74, p. 107, p. 114, p. 119  |
|  | <b>401-2</b>            | Benefícios oferecidos aos colaboradores de tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações | p. 79, p. 113<br>Na Cielo não há regime de meio período.                                       |
|  | <b>401-3</b>            | Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero  | p. 120   |
| <b>GRI 403:<br/>Saúde e Segurança<br/>do Trabalho<br/>2016</b> | <b>403-1</b>            | Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais implementado  | p. 67  |
|  | <b>403-3</b>            | Descrição das funções dos serviços para saúde no trabalho   | p. 67  |
|  | <b>403-5</b>            | Treinamento de colaboradores em saúde e segurança ocupacionais  | p. 67  |
|  | <b>403-6</b>            | Promoção da saúde dos colaboradores   | p. 68-69   |
| <b>GRI 404:<br/>Capacitação e<br/>Educação<br/>2016</b>        | <b>404-1</b>            | Média de horas de treinamento por ano, por colaborador, discriminado por gênero e categoria funcional   | p. 76-78, p. 115   |



| <b>Standard</b>  | <b>Disclosures Nome</b>       | <b>Referência/resposta direta</b>  |                |
|--|-------------------------------|--|----------------|
| <b>GRI 101: Fundamentos – 2016</b>   |                               |  |                |
| <b>Tema material: Gente e Gestão</b>   |                               |  |                |
| <b>GRI 404:<br/>Capacitação<br/>e Educação<br/>2016</b>  | <b>404-2</b>                  | Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria | p. 76-78       |
|  | <b>404-3</b>                  | Percentual de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional  | p. 79          |
| <b>GRI 405:<br/>Diversidade e<br/>Igualdade de<br/>Oportunidades<br/>2016</b>  | <b>405-1</b>                  | Diversidade dos colaboradores e órgãos de governança, com porcentagens por gênero, faixa etária, grupos minorizados e outros indicadores                     | p. 73          |
|  | <b>405-2</b>                  | Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes                   | p. 115, p. 121 |
| <b>SASB TC-SI 330a:<br/>Recrutamento e<br/>gerenciamento de<br/>força de trabalho<br/>diversificada e<br/>qualificada<br/>2018</b> | <b>SASB TC-SI-<br/>330a.3</b> | Porcentagem de representação de gênero e grupo racial / étnico para (1) gestão, (2) equipe técnica e (3) todos os outros colaboradores                       | p.             |

# Carta da Auditoria

GRI 102-56



KPMG Auditores Independentes  
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A  
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil  
Telefone +55 (11) 3940-1500  
kpmg.com.br

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Demais Partes Interessadas  
**Cielo S.A.**

São Paulo - SP

### Introdução

Fomos contratados pela Cielo S.A. (Cielo ou “Companhia”) com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no “Relatório Anual 2020” da Cielo (“Relatório”) acompanhadas a esse relatório, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

### Responsabilidades da administração da Cielo

A administração da Cielo é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no “Relatório Anual 2020” de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

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

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

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

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



KPMG Auditores Independentes  
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A  
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil  
Telefone +55 (11) 3940-1500  
kpmg.com.br

#### GRI 102-56

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

(a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Cielo, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório da Cielo. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;

(b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;

(c) análise dos processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI- Standards);

(d) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:

- entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

- aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório;

- análise de evidências que suportam as informações divulgadas;

(e) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia.

(f) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

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

#### Alcance e limitações

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

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

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



KPMG Auditores Independentes  
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A  
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil  
Telefone +55 (11) 3940-1500  
kpmg.com.br

#### GRI 102-56

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

#### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual 2020 da Cielo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards) e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 21 de junho de 2021

KPMG Auditores Independentes  
CRC 2SP014428/O-6

**Sebastian Yoshizato Soares**  
Contador CRC 1SP257710/O-4

# Créditos

## Informações corporativas

GRI 102-3 | 102-53

### Sede Cielo:

Alameda Xingu, 512 – 21º ao 31º andar  
Alphaville – Centro Industrial e Empresarial  
CEP: 06455-030 – Barueri (SP) – Brasil

### Contato:

sustentabilidade@cielo.com.br

### Coordenação

Diretoria Executiva de Gente, Gestão e Performance

### Consultoria para a coleta das divulgações de acordo com a diretriz GRI Standard, revisão da materialidade, redação, design e revisão

Ricca Sustentabilidade

### Fotos

Banco de Imagens da Cielo, Unsplash e Adobe Stock

### Auditoria

KPMG

### Data de publicação

21/06/2021

