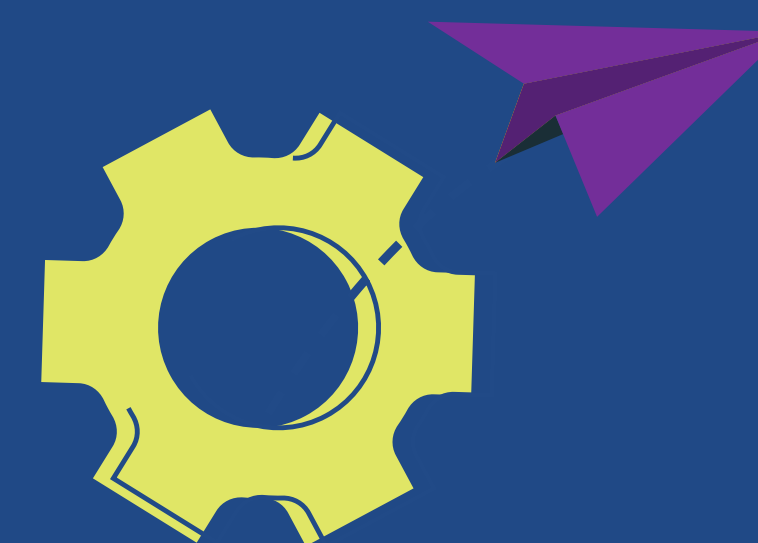
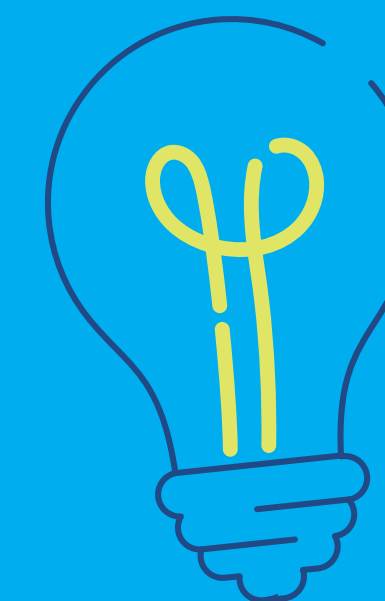
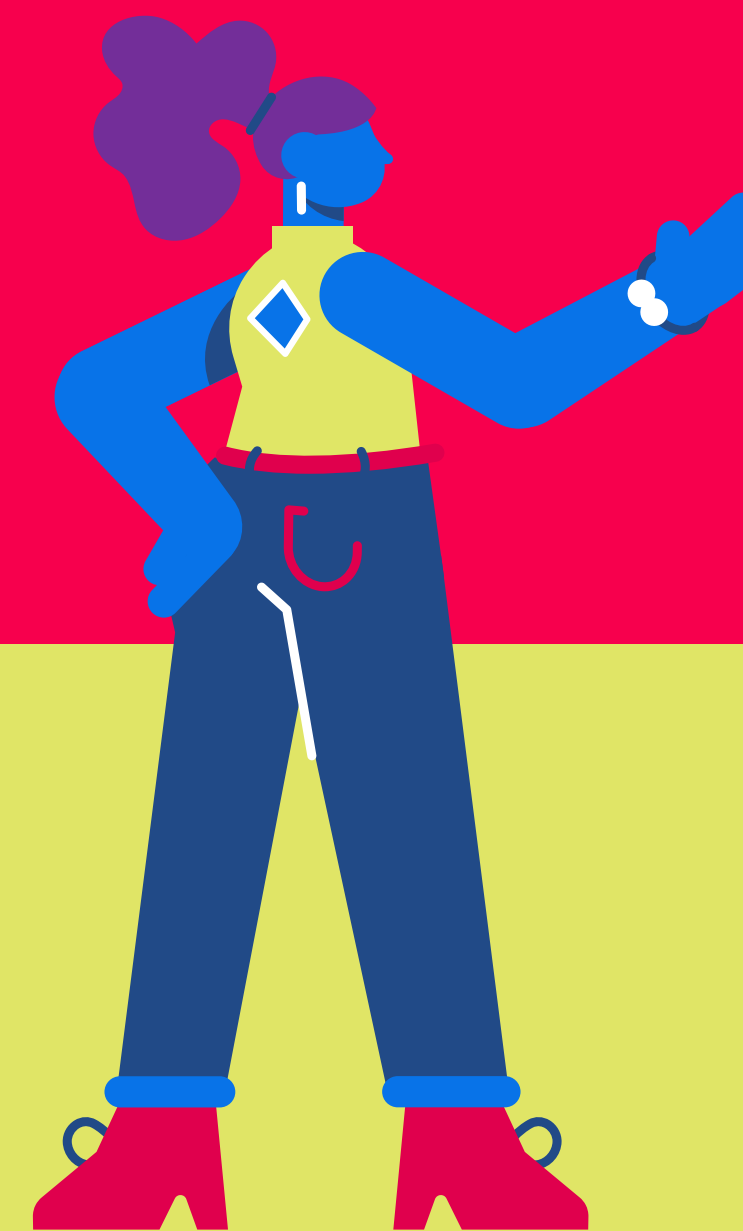


cielo

# Relatório Anual Integrado

# 2022



## Abertura

Mensagem do CEO, 3

| Destaques, 7

| Prêmios e reconhecimentos, 9

# 1

## A Cielo, 11

Perfil, 11

Governança corporativa, 14

Ética e integridade, 20

Canal de ética, 27

# 2

## Geração de Valor, 29

Modelo de negócio, 29

Estratégia, 34

Gestão de sustentabilidade, 35

# 3

## Cultura de Riscos, 38

Mapeamento e gestão de riscos, 38

Controles internos, 43

Segurança da informação e cibernética, 44

Continuidade dos negócios, 48

# 4

## Capital Intelectual: Tecnologia e Inovação, 50

Garagem Cielo, 50

Inovação em processos, 53

Tecnologia, 54

# 5

## Capital Social e de Relacionamento: Impacto Positivo, 56

Experiência do cliente, 56

Modelo de servir, 59

Transformação social, 64

Relacionamento com fornecedores, 68

# 6

## Capital Humano: Nosso Time, 70

Gestão estratégica de pessoas, 72

# 7

## Capital Natural: Atuação Ambiental, 92

Gestão ambiental: ecoeficiência, 92

Estratégia para o clima, 99

# 8

## Capital Financeiro: Performance em 2022, 100

Cenário setorial, 100

Desempenho operacional, 102

Desempenho econômico-financeiro, 103

# 9

## Sobre o relatório, 106

Perfil do reporte, 106

Materialidade de impacto, 108

# 10

## Anexos, 111

Créditos, 155



# Mensagem do CEO

GRI 2-22

Entrevista com  
**Estanislau Bassols,**  
CEO da Cielo

*“Nossa história de protagonismo nos trouxe até aqui fortalecidos, provocando transformações importantes no setor e na vida de nossos clientes.”*

**1. Você assumiu a posição de CEO da Cielo em setembro de 2022. Como você avalia o desafio de capitanear a Companhia?**

**ESTANISLAU BASSOLS (EB):** Sempre acreditei na importância de termos propósito no trabalho. Isso foi algo intrínseco em minha jornada profissional. É no propósito que encontramos sentido em pertencer a uma Companhia, agregar valor ao negócio e aprender. É o propósito que faz brilhar os olhos dos colaboradores, clientes, parceiros e da sociedade.

Eu acredito no propósito da Cielo e na capacidade que temos de continuar sendo protagonistas e liderando discussões importantes para o nosso setor.

Fazer parte de uma empresa de resultados sólidos, mas em um mercado em constante transformação, é, certamente, um desafio, pois nos força a buscar a inovação constante, sem perder de vista tudo o que já construímos.



Posso dizer que nossos principais desafios são:

- › Dar um novo salto no negócio de pagamentos por meio de projetos que trarão eficiência financeira para crescimento constante e sustentável;
- › Focar na experiência do cliente, buscando continuamente visitar e otimizar o modelo de servir da Companhia, redefinindo os processos da jornada do cliente para alcançarmos novos patamares de satisfação;
- › Investir em pessoas, tecnologia e dados, revisando, quando necessário, as nossas metodologias de trabalho com foco em agilidade e modernização tecnológica, além de ampliar o nosso uso de dados e trabalhar a favor da evolução de toda Companhia.

Temos uma vocação de servir que é incrível. Isso certamente nos fortalece para direcionar nossos esforços em um ambiente de constante atualização. Assim, com o mercado podemos nos adaptar e transformar o futuro da Cielo.

*“Atingimos consistência operacional, solidez financeira, eficiência em gastos e consolidamos uma cultura com foco em pessoas e gestão, além de uma estratégia ESG estruturada, atuante e relevante.”*

## **2. O coração da estratégia da Cielo é ser líder em pagamentos. Como a Companhia atua para fortalecer e impulsionar esse objetivo?**

**EB:** Temos um legado que nos orgulha muito. Somos líderes do setor, com mais de 1 milhão de clientes. Estamos presentes em 99% dos municípios do país, realizando 12 mil transações por segundo, além de possuímos uma infraestrutura que suporta oito vezes o volume do *e-commerce* brasileiro.

Considerando todo esse histórico, acredito que ganhamos uma velocidade que é difícil de parar, contribuindo para levar o mercado cada vez mais a frente. É exatamente isso que nos inspira a manter o time coeso e com propósito, para desenvolver um portfólio de produtos e soluções capazes de atender a todos os tipos de negócio em suas necessidades de gestão, vendas e finanças.

## **3. O setor de aquisição tem enfrentado inúmeros desafios e oportunidades. Nesse sentido, como a Cielo se posiciona e atua em relação à Inovação em Pagamentos?**

**EB:** Toda empresa com uma história similar a da Cielo enfrenta o desafio de transformar seu futuro ao mesmo tempo, em que fortalece o seu legado. Assim, além de manter o nosso coração pulsando em liderança de pagamentos, precisamos considerar a velocidade cada vez maior da transformação digital, a importância da experiência e satisfação de todos os segmentos de clientes em todas as pontas da nossa operação, e a criação de espaço para outras soluções que gerem valor na gestão dos seus negócios.

Nesse sentido, já desenvolvemos ou incorporamos soluções simples, mas que resolvem a vida dos clientes ao integrar novas formas de pagamentos como QR code, aproximação (NFC), link de pagamento (*Superlink*), transações instantâneas e a viabilização do PIX. Estes são exemplos de inovação aplicada, com crescimento de uso exponencial.

Em paralelo, temos nos dedicado a utilizar a tecnologia para personalizar os atendimentos conforme a visão do cliente e suas necessidades, principalmente em Grandes

Contas, franquias e franqueadores, por exemplo. Além de oferecer funcionalidades para autosserviço, desde o site até o aplicativo Cielo Gestão e *WhatsApp*.

Para dar tração e apoiar esse movimento de transformação digital, cada vez maior e veloz, temos investido muito forte em tecnologia de processamento em nuvem (*cloud*) para habilitar mais inovação, agilidade e qualidade na entrega de produtos e serviços. E também vale destacar o ICVA - Índice Cielo de Varejo Ampliado -, que analisa mês a mês o desempenho desse segmento no país e apoia em tomadas de decisão.

#### **4. Experiência do cliente é algo estratégico para a Companhia. O que vem sendo feito para atender completamente os clientes e posicionar a Cielo como a parceira ideal de negócios?**

**EB:** Acreditamos que a satisfação dos clientes é resultado de uma série de processos, que evoluímos constantemente. Nesse sentido, trabalhamos para prover ao cliente as soluções que atendam suas demandas específicas e perenes, potencializando a sua percepção de valor pela Cielo.

Estamos olhando as diferentes jornadas dos clientes e realizando mensurações recorrentes para manter a excelência de ponta a ponta, em cada produto ou ponto de contato. Isso nos habilita a revisar e evoluir com nosso portfólio, comunicação, fidelizando clientes e garantindo a rentabilização.

Isso tudo é realizado com foco em dados e com a integração de sistemas para melhorar o atendimento e conseguir enxergar o cliente por completo.

Para fazer isso acontecer no dia a dia da Companhia, o nosso desafio é unir esforços em um senso de urgência, assegurando uma jornada fluída, integrada e automatizada, ao mesmo tempo, em que mantemos um ambiente técnico estável e disponível, com segurança para crescer e se transformar.

*“Com proximidade, geramos valor para o nosso cliente, garantindo o que o varejo precisa para impulsionar seus negócios.”*

#### **5. A Cielo possui um sólido compromisso com Diversidade e Inclusão. Qual a importância desse tema para gerar uma cultura inclusiva e o orgulho de pertencer?**

**EB:** Tenho um envolvimento pessoal com as lutas de diversidade, principalmente de racismo e empoderamento feminino. Acredito que o tema deve ir muito além do discurso e, de fato, ser colocado em prática na cultura organizacional. Atuar, de verdade, por uma Companhia mais diversa e inclusiva é uma forma de mudar o jeito que enxergamos as coisas, criando oportunidades, espaços acolhedores e relações justas.

Costumo dizer que grupos homogêneos podem dar muito certo, até o momento em que dão errado. Por isso, acredito que a inclusão é algo que muda de verdade a Companhia, trazendo para dentro de casa pessoas com modos de pensar diferentes, origens diferentes e realidades sociais diferentes.

São esses *backgrounds* diversos, convivendo em um mesmo ambiente de respeito, acolhimento e tolerância, que ajudam a chegar em soluções mais abrangentes e disruptivas para a empresa e para a sociedade.

## 6. Quais as perspectivas da Cielo para 2023?

**EB:** O ambiente de constante transformação é algo em comum entre todas as empresas. Frente a esse quadro dinâmico, precisamos tomar atitudes que surpreendam o nosso cliente.

Vejo que os meios de pagamento podem chegar a lugares que alguns outros setores não chegam. Por isso, investimos cada vez mais em nossa capacidade de gerar valor e aumentar nosso impacto na vida do cliente, do empreendedor, do varejo e dos grandes empresários, impulsionando a própria economia do país.

Dito isso, o nosso compromisso para 2023 é dar um novo salto no negócio de pagamentos. Estamos avançando em projetos que trarão eficiência financeira para crescimento constante e sustentável. Dessa forma, levaremos o melhor da Cielo para cada segmento de clientes e garantiremos a qualidade de produtos e serviços na jornada de ponta a ponta, com excelência de processos e completude no que diz respeito à jornada digital.

## 7. O que irá guiar a cultura da Companhia em 2023?

*“O que certamente guiará a cultura da Cielo em 2023 é o fortalecimento do nosso propósito no dia a dia, buscando simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas.”*

**EB:** Da mesma forma, acredito que alcançaremos nossos objetivos estimulando o sentimento de dono e a noção de urgência, além de mantermos nossa obsessão pelo cliente e reforçarmos os atributos culturais de “Atuação Sistêmica e Inovadora”, “Execução Simples e Ágil” e “Espírito de Servir”.

Iremos embarcar em um grande movimento que irá conectar líderes e equipes nos esforços do plano de

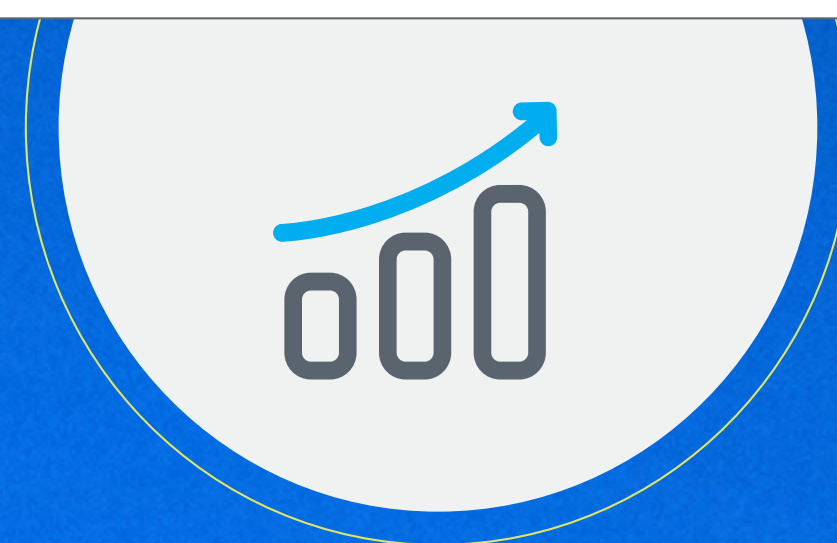
negócio traçado, alavancando as oportunidades de maturação e fortalecimento da nossa cultura organizacional, abrindo espaço para evoluções constantes e *growing mindset*.

Por isso, investimos em ritos e eventos internos para conhecer e conectar as pessoas, além de exercitar a escuta ativa. Acreditamos que, apenas ouvindo e sendo participantes nas decisões, conseguimos conectar o time e derrubar barreiras. Também acreditamos no brilho no olho e no trabalho com propósito, visando gerar valor de verdade.

Assim, com visão e obstinação, nos mantemos firmes na construção dos objetivos de longo prazo da Cielo, permitindo ganhos de curto prazo para celebrarmos os avanços e conquistas.



## Destaque performance



R\$ **872 bilhões** em volume transacionado no ano (aumento de 22% em relação ao ano de 2021).

**Novo recorde em volume antecipado para um trimestre:**

R\$ **30 bilhões** em volume antecipado em produtos de prazo no 4T22, um aumento de **25%** em relação ao 4T21 (inclui "ARV" – Antecipação de Recebíveis e "RR" – Receba Rápido).

**8,3 bilhões**

de transações capturadas no ano (22,3% a mais que em 2021).

R\$ **1,5 bilhão**

de **Lucro Líquido recorrente no ano** (aumento de 79% em relação ao ano de 2021).

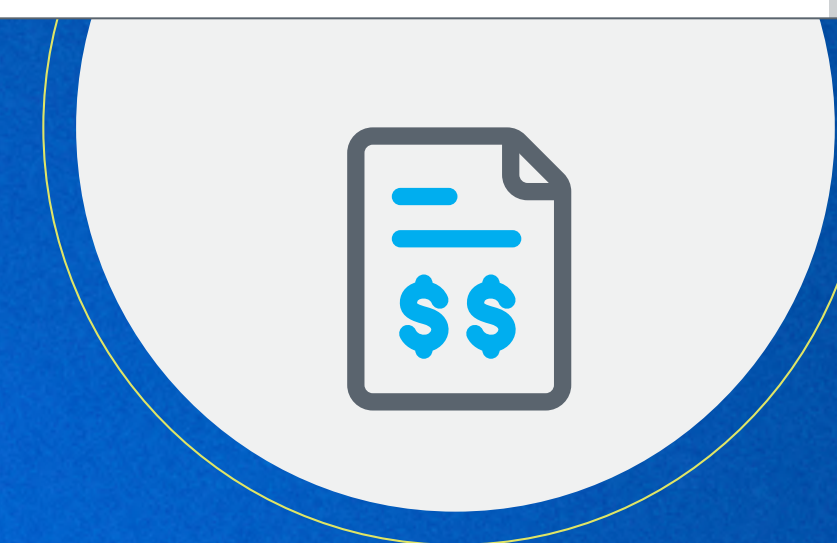
**6,8 p.p.**

de crescimento da margem **EBITDA recorrente\*** no ano, em relação a 2021.

R\$ **3,7 bilhões**

de **EBITDA recorrente\*** em 2022 (aumento de 52% em relação ao ano anterior).

## Destaque operações (Cielo)



Mais de **1 milhão** de clientes (dezembro de 2022).

**Ratio de gastos normalizados\*\*\*** caiu de 0,37% em 2021 para 0,33% em 2022.

**Adquirente mais eficiente do mercado**, quando comparado aos *ratios* de gastos totais dos demais players listados.

**Instalações em até dois dias úteis:** média acima de 90% no ano.

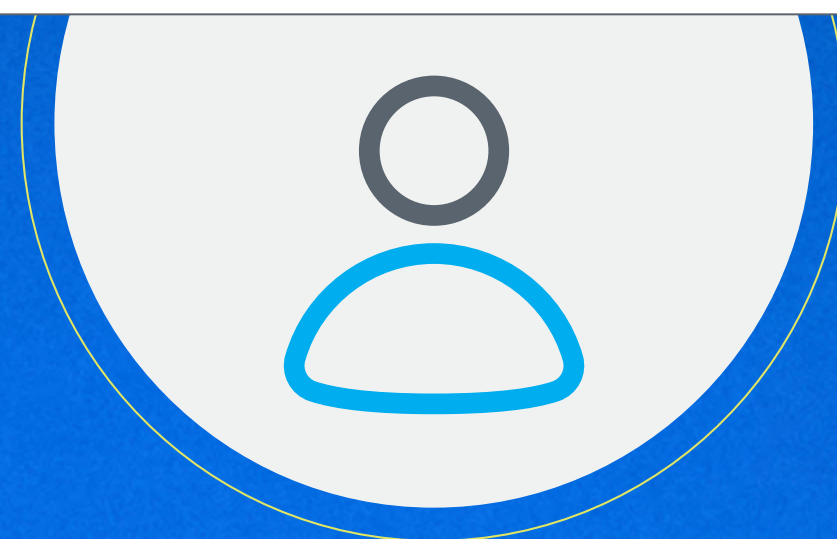
**Primeira adquirente a conquistar a certificação ISO 22.301**, garantindo um sistema de gestão de continuidade de negócios.

\* considerada apenas as unidades de negócio Cielo Brasil e Cateno.

\*\* 100% do Lucro Líquido Cateno excluída a amortização de intangível relacionada ao direito de exploração do Arranjo Ourocard.

\*\*\* Gastos normalizados correspondem aos gastos totais de Cielo Brasil deduzidos de fee de bandeira, subsídios, serviços prestados pelos bancos, créditos de PIS e COFINS, D&A e itens não recorrentes do período).

## Destaque *peçoas*



**5.045** de pessoas  
colaboradoras próprias.

R\$ **8,4 milhões**  
investidos em treinamento. Uma média  
de **R\$ 1.289,00 por pessoa**.

**+111 mil**  
horas cursadas em nossa  
Universidade Corporativa.

Recebemos a  
**Certificação Guia de Rodas**,  
garantindo que nossa organização e  
estruturas seguem as boas práticas de  
inclusão e acessibilidade predial.

Realização de programa  
de mentoria para mulheres, com  
**50% das vagas** exclusivas  
para **mulheres negras**.

## Destaque *impacto*



R\$ **1,8 milhão**  
em investimento social privado.

**Programa de  
Mentoria de startups** –  
parceria do Garagem e do time  
de Sustentabilidade, com foco  
no desenvolvimento de  
**10 startups de impacto**.

**Sistema de  
Gestão Ambiental  
(SGA)**, certificado pela  
norma ISO 14.001.

**Neutralização das  
emissões de GEE**  
de escopo 1 e 2.



# Prêmios e reconhecimentos



ESG

- ✓ Presença no **Sustainability Yearbook 2023** da S&P Global, sendo a única companhia brasileira no setor de IT Services.
- ✓ **ISE B3:** pelo décimo ano consecutivo, estamos na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3. Entre as 70 empresas selecionadas, a Cielo é a única representante do setor de adquirentes.

- ✓ **ICO2:** mantivemos presença na carteira do índice de Carbono Eficiente da B3.
- ✓ **IGPTW B3:** fomos selecionados novamente para compor a carteira do índice da B3 em parceria com a GPTW, formada por empresas certificadas como as melhores para se trabalhar.



## Marca e Experiência do Cliente

- ✓ **Top of Mind:** a Cielo ficou em 1º lugar na categoria “Maquininha de Pagamento” no prêmio mais importante do país sobre lembrança de marca.
- ✓ **Prêmio Consumidor Moderno:** pelo 3º ano consecutivo, a Companhia conquistou o 1º lugar no Prêmio de Excelência em Serviços ao Cliente.
- ✓ **CONAREC:** conquistamos o 1º lugar na categoria “Adquirente”, na premiação que considera a capacidade de atendimento dos canais digitais.
- ✓ **Prêmio Reclame Aqui:** fomos colocados em 1º lugar na categoria “Meios de pagamento eletrônico”.
- ✓ **Premiação Respeito:** a Cielo foi considerada a Companhia que mais promoveu respeito ao consumidor brasileiro no ano de 2022, dentro do segmento “Meios de Pagamento”.
- ✓ **Prêmio Ouvidorias Brasil:** a Cielo foi a primeira adquirente a ser reconhecida com o prêmio realizado pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente.

# Prêmios e reconhecimentos



## Inovação

🔄 **Open Corps Startups:** recebemos o 7º lugar na categoria Serviços Financeiros no Ranking 100 Open Startups, que reconhece as corporações que mais praticam inovação aberta com *startups* no país.

🔄 **Prêmio Valor Inovação 2022:** conquistamos a 2ª posição dentre as companhias mais inovadoras. Permanecemos no 4º ranking consecutivo.



## Gente & Gestão

🔄 **Great Place to Work – GPTW:** Em 2022, a companhia se destacou em 4 categorias diferentes no Great Place To Work:

- › 31ª posição no Ranking Nacional (empresas que possuem entre 1.000 e 9.999 pessoas no quadro efetivo);
- › 5ª posição na categoria de Grandes Empresas | Regional (Barueri e Região);
- › 2ª posição na categoria setorial (Instituições Financeiras – Serviços Financeiros Grande Porte);
- › 27º lugar na categoria de tecnologia (Grandes Empresas);

› Fomos reconhecidos no ranking “Mulher” pela primeira vez, conquistando a 29ª posição.

🔄 **Think Work Flash Inovations:** a plataforma “edUCa” ganhou o título de campeã na categoria de “Treinamento e Desenvolvimento”, no prêmio que avalia as práticas mais inovadoras do mercado quanto a temática gestão de pessoas.

🔄 **25º Prêmio Nacional de Qualidade de Vida – ABQV:** a iniciativa “De Bem com a Vida” ganhou a certificação prata como

uma das melhores ações voltada ao bem-estar corporativo.

🔄 **Prêmio Diversidade em Prática na categoria “Liderança Inclusiva”:** a Cielo foi premiada por sua iniciativa de *Assessment Liderança Inclusiva*.

🔄 **Melhoria Contínua:** nosso programa de Lean Six Sigma foi reconhecido pela SETA Desenvolvimento Organizacional quanto à sua evolução.

# A Cielo

## Perfil

GRI 2-1 / 2-4 / 2-6

A Cielo S.A. – Instituição de Pagamento<sup>1</sup> (“Cielo” ou “Companhia”) atua há 27 anos levando soluções de tecnologia e serviços para o comércio de bens e serviços. Com o propósito de simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas, a Companhia possui uma rede sólida e uma trajetória consolidada, firmando-se como referência no mercado de pagamentos eletrônicos na América Latina.

<sup>1</sup> A partir de abril de 2022, houve a alteração da Denominação Social da Cielo. A partir dessa data, a Companhia teve um complemento em sua denominação social, aprovado pelo Banco Central do Brasil, e passou a ser reconhecida como: Cielo S.A. - Instituição de Pagamento. Essa alteração cumpre com a Resolução do Banco do Central (BCB), nº 80, de 25/03/2021.

Presente em 99% de todo o território nacional, somente em 2021, a Cielo foi responsável por transacionar cerca de 8% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro. A infraestrutura da Cielo tem capacidade para transacionar 12 mil transações por segundo, capacidade oito vezes maior que o volume do *e-commerce* brasileiro.

Para atender os mais de um milhão de clientes de nossa base ativa, contamos com uma plataforma de soluções tecnológicas para o credenciamento, captura, transmissão, processamento dos dados e liquidação das transações

das principais bandeiras nacionais e internacionais de cartões de crédito e débito.

Também oferecemos aos nossos clientes opções de aluguel, comodato e fornecimento de soluções e meios eletrônicos ou físicos para a captura, além da prestação de serviços de instalação e manutenção. Além disso, dispomos de um modelo logístico e uma infraestrutura operacional que garante o atendimento aos mais rígidos padrões de segurança e disponibilidade do negócio.

Chegamos aos dias de hoje atingindo consistência operacional, solidez financeira e eficiência em gastos, além de uma estratégia ESG robusta e atuante, que orienta nossa gestão em atenção aos melhores padrões nos temas ambientais, sociais e de governança.

Dessa forma, estabelecemos um legado que nos permite estar à frente das principais transformações pelas quais o mercado tem passado e nos coloca na dianteira para construir o futuro do setor.

### Cielo é a marca “Top of Mind” do segmento

Como resultado de nosso modelo de negócio e de uma trajetória com foco no cliente, a Companhia é reconhecida como a marca mais lembrada e valiosa do segmento no Brasil (saiba mais na página 09).



# Cielo: um ecossistema completo

Temos o compromisso de atender, de forma assertiva e eficiente, às demandas dos nossos diferentes segmentos de clientes, ofertando produtos e serviços a condições e preços adequados. Para isso, trabalhamos intensamente com a utilização de dados, tornando os relacionamentos cada vez mais próximos, encantadores e personalizados para a necessidade de cada cliente.

Atuamos com foco em três segmentos de clientes: grandes contas, varejo e empreendedores.

Considerando a singularidade de cada segmento, desenvolvemos um amplo portfólio de produtos e soluções para atender às necessidades complexas de nossos clientes, buscando tornar a Cielo sua melhor parceira em três pilares:



› **Melhoria das vendas**



› **Soluções financeiras**



› **Melhoria da gestão**



Saiba mais sobre como nossos produtos e serviços geram valor e impactam nossos clientes no capítulo “Modelo de Servir” [clcando aqui](#)

# Governança corporativa

Somos uma sociedade anônima de capital aberto, com sede na cidade de Barueri (SP) e ações negociadas na B3 S.A. - Brasil, Bolsa, Balcão. Desde junho de 2009 aderimos ao Novo Mercado, um dos segmentos de listagem da B3, o que implica na 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.

Através de nosso modelo de governança corporativa, buscamos o aperfeiçoamento constante da gestão, em um processo contínuo e de longo prazo, bem como a harmonização de interesses, a sustentabilidade do negócio e a geração de valor para a perenidade da Companhia.

Todas as diretrizes e práticas de governança da Companhia estão consolidadas em nossa 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 do Instituto de Governança Corporativa ("IBGC") e o Código Brasileiro de Governança Corporativa – Companhias Abertas.

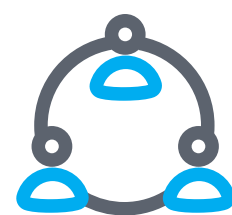
*A governança corporativa da Companhia é reconhecida pelo mercado. Em 2021, recebemos o prêmio de "Campeã da década em Governança Corporativa" pelo Prêmio Época 360, sendo a primeira colocada entre todos os setores.*



## Boas práticas de governança



O Presidente do Conselho de Administração não possui função executiva.



Conforme estabelecido na Política de Indicação e Remuneração de Membros dos Órgãos de Governança Corporativa e no Estatuto Social da Companhia, há vedação à cumulação de cargos de Presidente do Conselho de Administração e Diretor-Presidente, de acordo com o disposto no regulamento do Novo Mercado.



A Cielo possui uma Política de Transação com Partes Relacionadas e Demais Situações envolvendo Conflitos de Interesse (“Política de Transações com Partes Relacionadas”), que tem por objetivo consolidar os procedimentos a serem observados nos negócios da Companhia envolvendo partes relacionadas, bem como em situações que envolvam potencial conflito de interesse. A Política confere transparência sobre os referidos procedimentos aos seus acionistas e ao mercado em geral, garantindo o seu estrito alinhamento aos interesses da Companhia, sempre consoante às melhores práticas de governança corporativa.



Com relação à aprovação das transações com partes relacionadas, compete ao Comitê de Governança Corporativa avaliar a transação (o negócio e sua justificativa), a documentação que demonstre que a respectiva transação será realizada em condições equânimes de mercado (como, mas não se limitando a, propostas comerciais que tenham sido efetivamente obtidas de terceiros independentes e pesquisas de mercado sobre preços e outras condições em operações similares) e aderência aos demais critérios/mecanismos previstos na política para, posteriormente, recomendar a sua aprovação pelo Conselho de Administração.



Não participarão das reuniões do Conselho ou do Comitê de Governança os membros indicados pelos acionistas controladores que estejam em posição de conflito de interesse e os membros indicados pelos acionistas controladores que não estejam em posição de conflito de interesse, quando a matéria que será objeto de deliberação se referir a questão estratégica do acionista conflitado.

Em tais hipóteses, os membros que não participam das reuniões serão substituídos pelos membros independentes do Conselho de Administração.

# Estrutura de administração

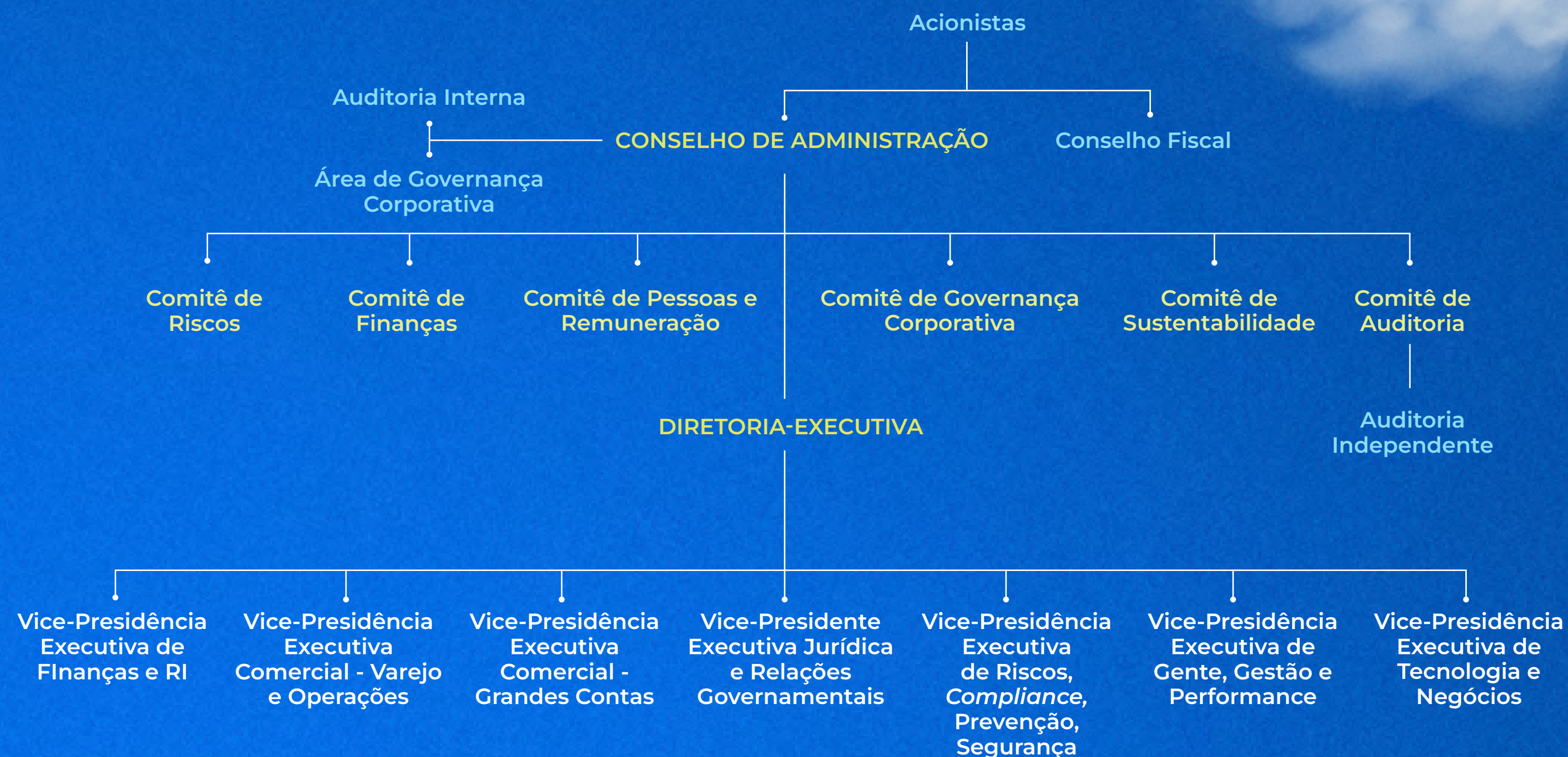
GRI 2-9

A Cielo é administrada pelo Conselho de Administração, composto por doze membros eleitos em Assembleia Geral Ordinária (AGO), com mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição, e pela Diretoria-Executiva, composta atualmente por oito membros (com mandato de 2 anos, sendo permitida a reeleição).

Para resguardar os interesses da Companhia e de seus acionistas minoritários, quatro membros do Conselho são independentes, conforme a definição do Regulamento do Novo Mercado. Neste sentido, a indicação de Conselheiros Independentes poderá ser realizada pela Administração, Acionistas Controladores ou Acionistas Minoritários<sup>2</sup>.

No capítulo Anexos, na página 112, você encontra detalhes sobre a composição de nosso Conselho de Administração, Comitês de Assessoramento e Diretoria Executiva. [Clique aqui](#)

<sup>2</sup> A deliberação sobre a independência dos membros aconteceu na AGO realizada em 27 de abril de 2022.





O Conselho de Administração estabelece e define as estratégias de negócio da Companhia, levando em consideração o impacto de suas atividades na sociedade e no meio ambiente, bem como elege os membros da Diretoria-Executiva e fiscaliza a sua gestão no sentido de administrar a Companhia.

## Apoio à governança

Com o intuito de ampliar a qualidade e a eficiência de atuação dos órgãos de governança da Companhia, o sistema de governança corporativa é composto por seis Comitês de Assessoramento e nove Fóruns de Assessoramento, que auxiliam de forma consultiva e técnica o Conselho de Administração e a Diretoria-Executiva, respectivamente, conforme indicado no organograma na página 16.

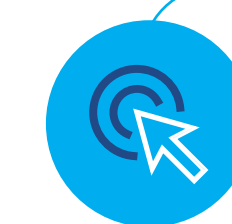
Também contamos com um Conselho Fiscal, instalado por deliberação da Assembleia Geral ou por pedido dos acionistas, nas hipóteses previstas em lei, com funcionamento não permanente, bem como atribuições e poderes conferidos por lei. Quando instalado, o Conselho Fiscal é composto por três a cinco membros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

Adicionalmente, a estrutura de apoio ainda dispõe de um Comitê de Auditoria e uma Auditoria Independente, que têm como atribuições:

- › Auxiliar o Conselho de Administração no desempenho de suas responsabilidades em relação às políticas contábeis, controles internos e emissão de relatórios financeiros, controles internos e de gerenciamento de riscos da Companhia;
- › Emitir recomendações e opiniões para que o Conselho de Administração possa promover a responsabilização da Diretoria-Executiva, para assegurar que essas atividades sejam conduzidas de forma a proteger e valorizar a Companhia, bem como garantir a promoção da integridade e a efetividade dos controles internos implementados;
- › Assegurar que a Auditoria Interna possa desempenhar regularmente as suas funções de forma independente, assim como os auditores independentes possam avaliar as práticas da Diretoria-Executiva e da Auditoria Interna.

Com o objetivo de manter e aperfeiçoar a estrutura e as boas práticas de governança corporativa, possuímos uma Área de Governança Corporativa, com uma

Superintendência Executiva, com reporte funcional ao Conselho de Administração, dedicada a auxiliar os órgãos de administração e os comitês e fóruns de assessoramento da Companhia e de suas controladas.



**Saiba mais sobre a nossa estrutura e práticas de governança corporativa através do [link](#)**





## Liderança de órgãos de governança para gestão dos impactos

GRI 2-12 / 2-13 / 2-16 / 3-3

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

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

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

Dessa forma, o Conselho de Administração é continuamente informado sobre questões críticas, o que inclui temas relacionados aos impactos da organização sobre a economia, o meio ambiente e as pessoas, e demais assuntos tratados em Comitê de Assessoramento e pode prover recomendações em relação às estratégias e às práticas adotadas no sentido de gerir os mais diversos impactos.



## Conflito de interesses

GRI 2-15

A Cielo conta com uma Política de Transações com Partes Relacionadas e demais situações envolvendo conflito de interesses, que tem como objetivo consolidar os procedimentos a serem observados nos negócios da Companhia envolvendo partes relacionadas, bem como nas situações que envolvam potencial conflito de interesse, conferindo transparência sobre os referidos procedimentos aos acionistas e ao mercado em geral, garantindo o seu alinhamento aos interesses da Companhia, em linha com as melhores práticas de governança corporativa.

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

Importante destacar que não participarão das reuniões do Conselho ou do Comitê de Governança os membros indicados pelos acionistas controladores que estejam em posição de conflito de interesse e os membros indicados pelos acionistas controladores que não estejam em posição de conflito de interesse, quando a matéria que será objeto de deliberação se referir a questão estratégica do acionista conflitado.

Em tais hipóteses, os membros que não participaram das reuniões serão substituídos pelos membros independentes do Conselho de Administração.



Consulte na íntegra a nossa [Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses](#)



# Ética e integridade

GRI 3-3



**N**a Cielo, o respeito e o trabalho em equipe fazem parte da nossa rotina. Na condição de protagonistas do setor, devemos zelar pela ética, integridade, conformidade e desenvolvimento sustentável da nossa Companhia, em torno de uma complexa e importante cadeia de valor.

Por isso, ao desempenhar suas funções, nossos colaboradores, em qualquer cargo, bem como os públicos aos quais nos relacionamos, têm o compromisso de honrar a nossa responsabilidade e propagar as práticas estabelecidas nas políticas, normas e procedimentos que construímos.



## Atuação pautada no compromisso com os Direitos Humanos

GRI 2-23

Nosso compromisso com os Direitos Humanos está formalizado no nosso Código de Conduta Ética e ratificado através de nossas políticas de Sustentabilidade, Diversidade & Inclusão e Gestão de Recursos Humanos. Este conjunto de Diretrizes Corporativas e Políticas é aprovado pela Diretoria-Executiva, Comitês específicos e Conselho de Administração.

Esse arcabouço de políticas, reflete os padrões de respeito e comportamento esperados em todas as nossas operações e relações com todas as partes interessadas, sendo que os aspectos relacionados ao seu cumprimento são avaliados sistematicamente e, quando aplicável, são alvos de auditorias externas.

# Código de Conduta Ética

GRI 2-23 / 2-24

Na Cielo, o respeito e o trabalho em equipe fazem parte da nossa rotina, assim como a inclusão das diferentes experiências individuais. Nesse sentido, nosso Código de Conduta Ética foi construído para fortalecer a nossa trajetória ética, orientando as nossas decisões e ações diárias em torno do nosso propósito de simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas.

Mais do que organizar os nossos princípios corporativos, o documento reforça a conduta que esperamos das nossas equipes no relacionamento com todas os nossos públicos. Afinal, são as atitudes diárias, guiadas por comportamentos éticos, que traduzem o jeito Cielo de ser.

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

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

Os membros da Diretoria-Executiva, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes assinam a adesão formal ao Código na contratação e anualmente renovam o compromisso de atuar em linha com as suas diretrizes.

Assim, esperamos que todos atuem como guardiões do Código, informando toda e qualquer situação que possa indicar o não cumprimento das orientações e diretrizes nele contidas.



**Conheça o nosso Código de Conduta Ética [clcando aqui](#)**



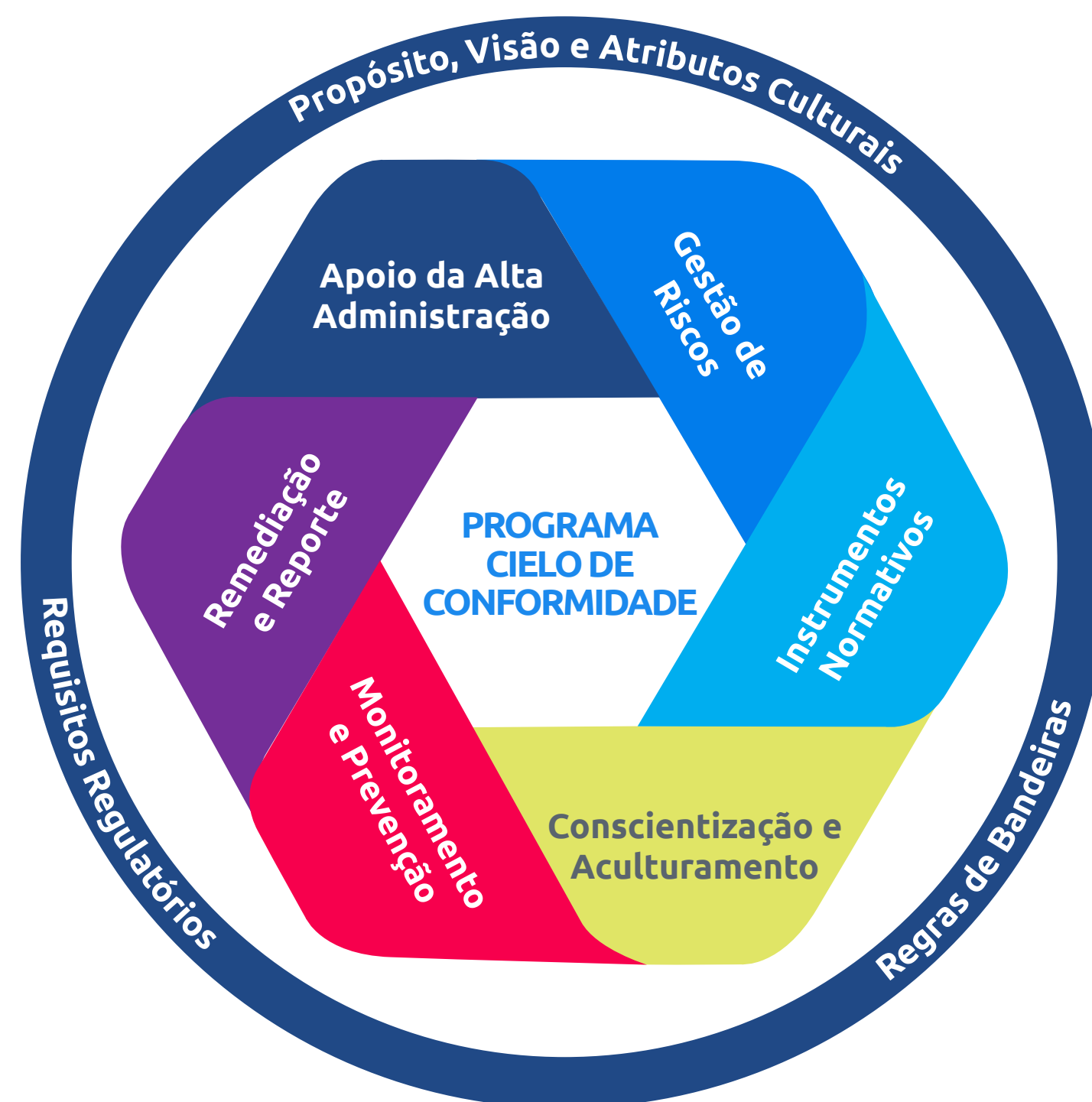
# Programa Cielo de Conformidade

GRI 205-2

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

Trata-se de um conjunto de processos, controles e procedimentos internos que garantem que a Cielo esteja aderente à estrutura regulatória, à regulamentação infralegal, às recomendações dos órgãos reguladores, aos regulamentos operacionais estabelecidos pelas bandeiras, ao seu Código de Conduta Ética e aos instrumentos normativos da Companhia.

Esse Programa baseia-se em seis principais elementos que transitam entre os processos e as atividades de diferentes áreas da Cielo, sendo eles:



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



**Acesse a Política de *Compliance* e conheça os detalhes do Programa Cielo de Conformidade, [clikando aqui](#)**

## Treinamentos Regulatórios

GRI 205-2 / 205-3

A Trilha de Treinamentos Regulatórios é parte integrante do Programa Cielo de Conformidade. Ela é composta por treinamentos anuais, obrigatórios e aplicáveis a toda a Diretoria-Executiva, as pessoas colaboradoras, estagiários e jovens aprendizes, abordando os seguintes temas:

- › Código de Conduta Ética;
- › Anticorrupção;
- › Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo;
- › Segurança da Informação e Cibernética;
- › Gestão de Riscos;
- › Privacidade e Proteção de Dados;
- › Divulgação de Informações e Negociação de Ações da Cielo; e
- › Gestão de Continuidade de Negócios.

Os treinamentos estão disponíveis na Universidade Cielo (saiba mais na página 81). Seu conteúdo é revisado e atualizado anualmente, mantendo-se aderente à regulamentação, às exigências dos órgãos reguladores e aos processos da Companhia.

A atualização dos treinamentos regulatórios em 2022, contemplou uma visão mais interativa e adaptada para o *home office*, bem como incluiu um novo treinamento obrigatório, focado em Gestão de Continuidade de Negócios.

A adesão das pessoas colaboradoras, estagiários e jovens aprendizes é monitorada e acompanhada pela área de *Compliance* e pela liderança.

Ao fim dos treinamentos, as pessoas com pendências ficam inelegíveis a alguns benefícios corporativos.

**Ao final de 2022, 98,88% dos colaboradores da Cielo haviam concluído a Trilha de Treinamentos Regulatórios.**

### COLABORADORES COMUNICADOS E TREINADOS SOBRE A TRILHA DE TREINAMENTOS REGULATÓRIOS (INCLUINDO ANTICORRUPÇÃO) \*

	COMUNICADOS		TREINADOS	
	Número de pessoas	Percentual	Número de pessoas	Percentual
Centro - Oeste	304	100%	302	99,34%
Nordeste	451	100%	450	99,78%
Norte	100	100%	100	100%
Sudeste	3.649	100%	3.614	99,04%
Sul	518	100%	500	96,53%
<b>TOTAL</b>	<b>5.022</b>	<b>100%</b>	<b>4.966</b>	<b>98,88%</b>

\* O cálculo não considera os colaboradores afastados. Foram incluídos os colaboradores da Cielo, Stelo, Aliança e Servinet

COMUNICADOS			TREINADOS	
	Número de pessoas	Percentual	Número de pessoas	Percentual
Membros da Diretoria-Executiva	9	100%	9	100%

## Combate à corrupção

GRI 205-1 / 205-3

Acreditamos que o combate à corrupção deve ser colocado em prática com muita seriedade, em todos os âmbitos, pois contribui para evitar danos enormes para a sociedade, sendo fundamental na garantia dos direitos humanos e na construção de sociedades mais justas.

Nesse contexto, a Cielo tem um forte compromisso com práticas de ética e integridade, bem como o combate à corrupção. Para isso, baseamos nossa atuação em diretrizes e responsabilidades amplamente difundidas, que apoiam o comportamento ético e íntegro em todas as nossas esferas de atuação.

Por se tratar de um tema essencial para a nossa geração de valor, contamos com uma estrutura com altos padrões de conformidade, que garante um ambiente íntegro para todos os nossos públicos de relacionamento.

 **Conheça a nossa [Política Anticorrupção](#)**





Atuamos de forma ativa na prevenção e no combate à corrupção, promovendo diversas iniciativas dessa natureza, com destaque para:

✓ A Cielo é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, um compromisso voluntário assumido por empresas privadas e públicas com objetivo de unilas na promoção de um mercado mais íntegro e ético e reduzir as diferentes práticas de corrupção.

✓ Somos signatários do Pacto Global da ONU e, todos os anos, apresentamos nosso progresso, com as ações empreendidas nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Práticas Anticorrupção.

✓ Também integramos a Rede Brasil do Pacto Global e somos parte ativa dos Grupos de Trabalho, incluindo o Grupo de Trabalho Anticorrupção.

✓ Por meio de sistemas automatizados, realizamos o monitoramento de 100% das transações dos clientes, identificando casos suspeitos e com indícios de crimes financeiros e atos ilícitos como corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

✓ As interações com agentes públicos são monitoradas, garantindo conformidade e diligência nestas relações. Todas as reuniões ou interações com agentes públicos realizadas pelo Time Cielo são comunicadas ao time de *Compliance*. Nosso Código de Conduta Ética e a Norma de Aceitação e Oferta de Cortesias estabelecem regras e responsabilidades para a aceitação e para a oferta, pelo Time Cielo, de itens como brindes, presentes e convites para eventos.

✓ Também realizamos monitoramentos específicos para clientes qualificados como PEPs (Pessoas Expostas Politicamente).

✓ Durante o período eleitoral, a Cielo adota procedimentos adicionais com objetivo de identificar indícios de atividades suspeitas e/ou doações irregulares a candidatos.

✓ Todo o time Cielo realiza treinamento anual anticorrupção.

Em 2022, não registramos casos significativos de não-conformidade com leis e regulamentos que resultaram em multas ou sanções não monetárias. Também não foram registrados casos de corrupção envolvendo agentes públicos.



## Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo

GRI 205-1 / 3-3

Na Cielo, a atuação de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo vai além dos casos referentes ao potencial crime de lavagem de dinheiro.

Nossa gestão inclui a atuação em relação a outros atos ilícitos e situações que ocorrem em desacordo com as regulamentações aplicáveis, tais como corrupção, concessão de empréstimo com cartão de crédito, venda de benefícios, capital de giro e jogos de azar.

Com base no entendimento de que a perenidade e segurança de nosso negócio depende de uma gestão adequada do tema, temos o compromisso com a evolução de nossos controles e observância às obrigações regulatórias.



Conheça a nossa Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo [clikando aqui](#)

Enquadramos o risco de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo na natureza de Risco Operacional e seu monitoramento segue a metodologia de gestão de riscos adotada pela Companhia, que permite que os riscos sejam avaliados, monitorados e tratados. Saiba mais sobre nossa gestão de riscos na página 39.

Possuímos uma metodologia para Análise de Risco de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo, que define as regras para a mensuração da exposição a este risco, considerando as dimensões de produtos e serviços, clientes, parceiros, prestadores de serviços (ou fornecedores) e pessoas colaboradoras.

No ambiente de controles da Companhia, 100% das transações dos clientes são monitoradas, sendo que, no ano de 2022, 5.704 casos geraram alertas de situações atípicas identificadas. Desses, 1.399 casos foram reportados ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), após análise aprofundada.

O monitoramento de transações realizadas por subcredenciadores é realizado a parte, sendo que em 2022, 21.736 casos geraram alerta. Destes, 692 casos foram reportados ao COAF, após análise aprofundada.



# Canal de ética

GRI 2-16 / 2-25 / 2-26

Contamos com um Canal de Ética, disponível a todas as pessoas colaboradoras, fornecedores, prestadores de serviço, parceiras e demais partes interessadas da Cielo, para receber denúncias e servir como um mecanismo para a consulta de informações sobre comportamentos e diretrizes éticas da Companhia.



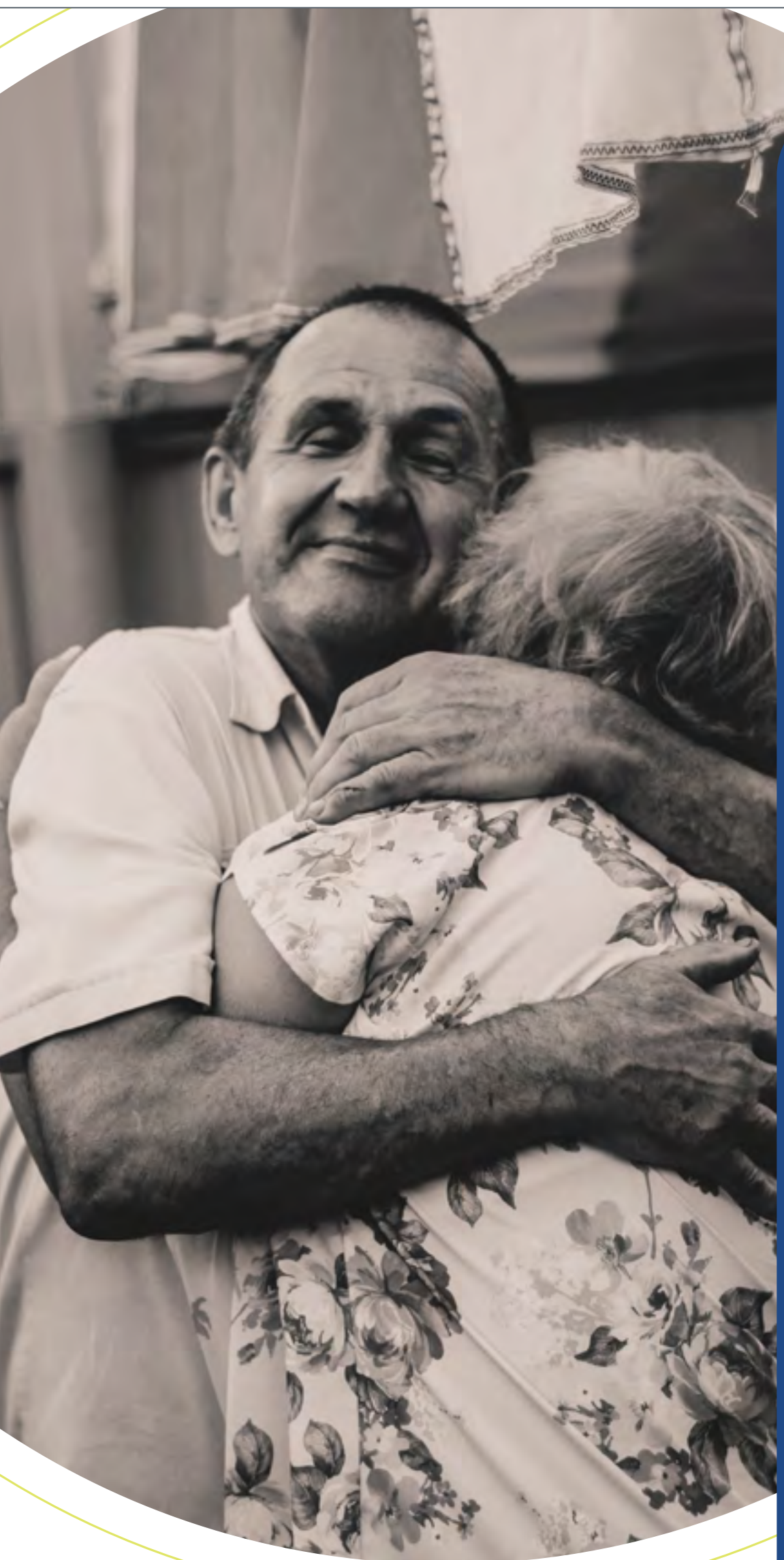
**Acesse o nosso [Canal de Ética aqui](#) ou pelo número 0800 775 0808**

As denúncias recebidas no Canal são recepcionadas por uma empresa independente, como forma de garantir a confidencialidade, anonimato e sigilo das informações. Após realizada a denúncia, a apuração dos registros passa a ser de responsabilidade da área de Auditoria interna da Cielo.

Caso necessário, a área pode contar com a colaboração de demais setores e parceiros competentes, que, utilizando das melhores práticas do mercado, realizam pareceres especializados sobre casos em suas áreas de atuação.

Qualquer tipo de tentativa de retaliação ao denunciante é vetada pela Companhia, sendo que o envolvido na prática fica sujeito à aplicação de sanções disciplinares.

Todos os registros realizados e indicadores do Canal de Ética são acompanhados mensalmente pelo Comitê de Auditoria. Com a mesma frequência, o Coordenador do Comitê reporta ao Conselho de Administração eventuais pontos de atenção.



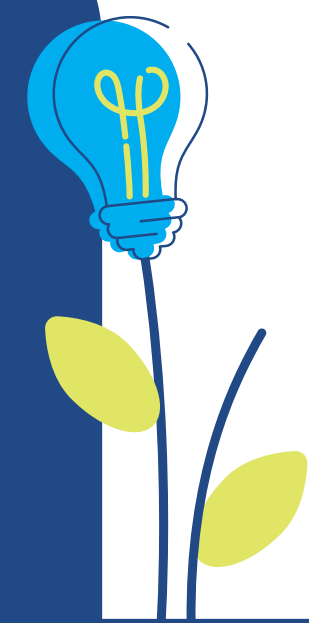
## Transparência

GRI 2-25 / 2-26 / 2-27 / 205-3 / 3-3

Em 2022, o Canal de Ética recebeu 250 denúncias, sendo 34% identificadas e 66% anônimas. O montante é 45,3% superior ao registrado em 2021, resultado do trabalho de divulgação do canal e da confiança que as pessoas colaboradoras depositam no mecanismo, além do aumento do quadro de pessoas colaboradoras na Companhia no período. O prazo médio de tratamento foi de 27 dias corridos, com uma mediana de 23 dias corridos.

As principais naturezas dos relatos registrados referem-se a assédio moral, descumprimento de políticas internas, fraude interna, discriminação ou práticas abusivas étnico-racial, quebra de confidencialidade de dados de clientes, conflito de interesses, fraude externa, utilização indevida de bens da empresa e assédio sexual. De todas as denúncias protocoladas, 29% foram consideradas procedentes. Como resultado, foram aplicadas 45 medidas disciplinares, sendo:

- › Desligamento sem justa causa: 17
- › Advertência Verbal: 10
- › Desligamento por justa causa: 10
- › Advertência Formal: 7
- › Descredenciamento do cliente: 1



## Canal de Ética na agenda de Diversidade e Inclusão

GRI 406-1

Desde 2021, o Canal de Ética permite que denúncias relacionadas à diversidade e inclusão sejam classificadas por Discriminação ou Práticas abusivas nos recortes: Étnico-Racial, PcDs, obesidade, gênero, LGBTQIA+, idade, entre outros.

O objetivo é trazer a diversidade para o âmbito da conformidade e fazer com que atos preconceituosos e discriminatórios sejam efetivamente reprimidos

e garantir que as pessoas que cometeram tal desvio ético, tenham a gestão de consequência necessária.

Como resultado, ao longo do ano recebemos 20 relatos de discriminação relacionados à diversidade. Destes, 10 foram considerados procedentes e dois parcialmente procedentes.

Para os relatos procedentes, foi aplicada a medida disciplinar de desligamento para todos os colaboradores envolvidos. Já para os relatos parcialmente procedentes, houve aplicação de advertência formal.

# Geração de Valor

## Modelo de negócio

Nossas soluções vão além da tradicional máquina de pagamentos. Evoluímos para nos tornar verdadeiros parceiros de negócios dos nossos clientes, disponibilizando um portfólio completo de soluções capazes de atender a todos os tipos de negócio e sanar as necessidades complexas do dia a dia dos estabelecimentos.





## Propósito

### **Simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas**

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.

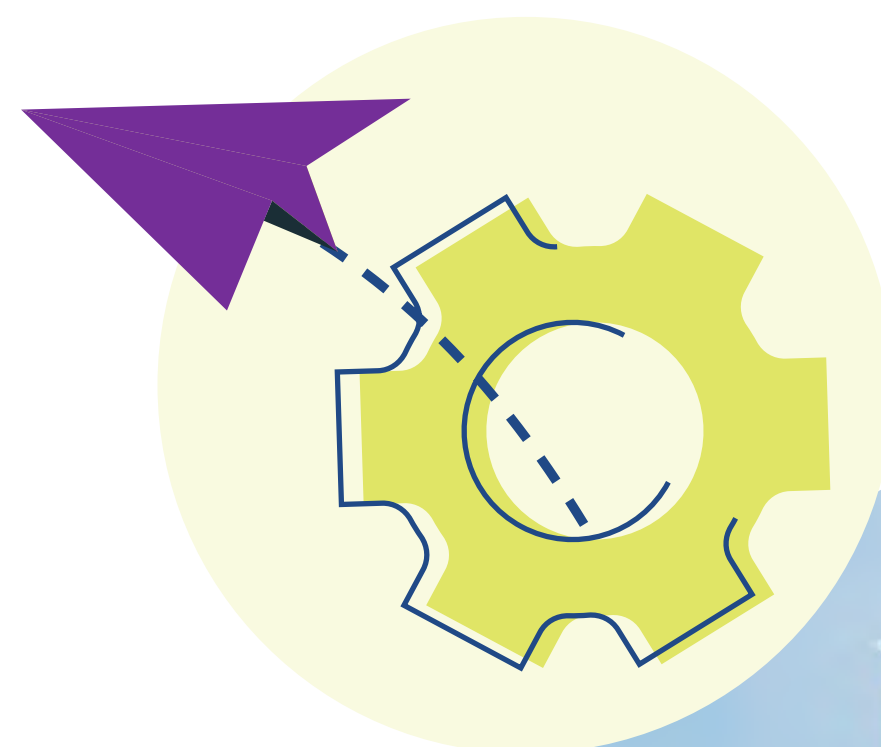
Buscamos viabilizar diversidade ao impulsionar negócios para todos e todas que, por meio da inovação, simplifiquem os processos e relações das empresas e clientes, tornando o contexto do comércio mais sustentável.



## Visão

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

Trabalhamos para sermos reconhecidos como a plataforma inteligente que integra toda a cadeia de valor, em soluções amplas e personalizadas de pagamentos no comércio brasileiro. Seremos referência por nossa atuação com práticas sustentáveis e de responsabilidade social, além do papel na inclusão de pessoas diversas.



## Capital financeiro

- › Patrimônio líquido (capital dos acionistas) de R\$ 11 bilhões;
- › Adquirente mais eficiente do mercado, quando comparado aos *ratios* de gastos totais dos demais *players* listados;
- › R\$ 872 bilhões de volume transacionado através de 8,3 bilhões de transações capturadas;
- › Soluções que permitem aos clientes antecipar seus fluxos de recebíveis (Produtos de prazo).



## Capital intelectual

- › Estratégia de Design e Tecnologia direcionando a Cielo para transformação em escala, com serviços de qualidade e risco gerenciado;
- › Modelo de trabalho em times multidisciplinares (*squads*) utilizando metodologias ágeis;
- › Garagem: nosso *hub* de inovação.

## Capital natural

- › Sistema de Gestão Ambiental (SGA) certificado pela norma ISO 14.001;
- › 40.473,8 tCO<sub>2</sub>e em emissões de gases de efeito estufa;
- › Gestão estruturada para a logística reversa de equipamentos eletrônicos;
- › Estratégia Climática em linha com a Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD).

## Capital humano

- › 5.045 pessoas diversas, únicas e complementares;
- › Universidade Cielo, para treinamento e desenvolvimento do Time Cielo;
- › Programas de promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida (De Bem com a Vida);
- › Compromisso com a Diversidade, Equidade e Inclusão.

## Capital social e de relacionamento

- › + de 1 milhão de clientes;
- › Portfólio adequado para cada segmento de clientes;
- › Certificação ISO 22.301, garantindo um sistema de gestão de continuidade de negócios;
- › 1,8 milhão de reais investidos em projetos sociais, via leis de incentivo;
- › Mais de mil fornecedores ativos.

## Capital financeiro

- › Solidez financeira e capacidade de fazer antecipações diferenciadas;
- › Crescimento constante e sustentável;
- › R\$ 1,5 bilhão de Lucro Líquido recorrente;
- › R\$ 3,7 bilhões de EBITDA recorrente;
- › Recursos financeiros otimizados;
- › Consistência na agenda de rentabilidade;
- › Ganhos de alavancagem operacional.



## Capital intelectual

- › Novos avanços em transformação digital e novos produtos;
- › Habilitação de valor para o negócio e para clientes através de tecnologia;
- › Eficiência em processos internos e agilidade na entrega de novos produtos;
- › Ganho de produtividade de 28% em 2022.

## Capital natural

- › Alinhamento às principais diretrizes de sustentabilidade;
- › Ecoeficiência nas operações e soluções de negócio;
- › Impactos físicos e de transição pelas mudanças climáticas.

## Capital humano

- › Atração e engajamento de talentos conectados à cultura;
- › Jornada do colaborador simples e encantadora;
- › Promoção da saúde e bem-estar do Time Cielo;
- › Diversidade e inclusão na representatividade e cultura;
- › Cultura organizacional conectada à estratégia da Companhia.

## Capital social e de relacionamento

- › Qualidade de produtos e serviços na jornada do cliente;
- › Índice de Satisfação do Cliente de 80%;
- › 100% de fornecedores avaliados em critérios socioambientais;
- › Segurança operacional e disponibilidade de sistemas.



## Capital financeiro

- › Aproximadamente 8% do PIB brasileiro é capturado pela Cielo;
- › Expansão dos negócios de Antecipação de recebíveis: 116 bilhões em volume antecipado em produtos de prazo.



## Capital intelectual

- › Operação de tecnologia preparada para escalar e transformar, com eficiência e segurança;
- › 10 *startups* participaram do nosso Programa de Mentoria.

## Capital natural

- › Compensação de emissões (escopo 1 e 2) com créditos de carbono e em certificados internacionais de energia renovável (I-REC), respectivamente;
- › 60,6 toneladas de resíduos eletrônicos destinados de forma sustentável.

## Capital humano

- › 111,7 mil horas de treinamento;
- › R\$ 8,4 milhões investidos em treinamentos;
- › *Score* de +85 na Pesquisa de Experiência do Colaborador (eNPS);
- › Metas de Representatividade - Gênero & Raça e Etnia.

## Capital social e de relacionamento

- › Contribuição para a geração de emprego e renda no país;
- › Apoio ao desenvolvimento social e a pequenos negócios.

# Estratégia

**R**eforçamos o compromisso com o propósito de “simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas”.

Como uma Companhia que fomenta a visão de futuro, estamos comprometidos com o avanço de nosso modelo de servir, atuando de forma obstinada na jornada e experiência do cliente, mantendo o foco em rentabilização, avanços em transformação digital e em novos produtos.

Para viabilizar nossa visão de “ser a plataforma inteligente mais desejada do comércio brasileiro”, estruturamos nossas prioridades estratégicas em 5 pilares, que demonstram como a Companhia está apta para avançar em oportunidades que serão materializadas com a combinação de forças dos nossos produtos e serviços, pessoas e tecnologias.

## Pilares

**1** Pagamentos – Core

**2**

Inovação em Pagamentos

**3**

Distribuição de serviços financeiros

**4**

Serviços de Valor Agregado (VAS)

**5** Pessoas, Tecnologia e Dados

## Objetivos

- 1 Assegurar eficiência financeira para crescimento constante e sustentável.
- 1 Levar o melhor da Cielo para cada segmento de clientes.
- 1 Alcançar a excelência dos nossos processos para encantar nossos clientes.
- 1 Garantir a qualidade de produtos e serviços na jornada de ponta a ponta.
- 2 Atender completamente os clientes em pagamentos.
- 3 Expandir a nossa oferta com serviços financeiros.
- 4 Aumentar o valor dos clientes com uma plataforma de serviços.
- 5 Ser reconhecida como empresa de tecnologia avançada.
- 5 Entregar mais valor para clientes com propostas e decisões baseadas em dados.
- 5 Desenvolver o time Cielo e ampliar o modelo ágil com metas de desempenho para toda a Companhia.



# Gestão de sustentabilidade

GRI 2-23 / 2-24

As ações da Cielo com foco na promoção do desenvolvimento sustentável estão formalizadas em sua Política de Sustentabilidade, a qual estabelece as diretrizes para a implementação de uma agenda de práticas ambientais, sociais e de governança (ESG).


A implementação dessa agenda tem como propósito compatibilizar o sucesso do negócio ao longo prazo e a construção de uma sociedade justa, o desenvolvimento econômico e a conservação do meio ambiente, por meio da geração de valor compartilhado.

Para fazer valer esses compromissos, estruturamos o Plano Estratégico de Sustentabilidade da Cielo, que traduz o Propósito e Visão da Cielo sob a ótica de sustentabilidade, estabelecendo, assim, o Propósito e a Visão de Sustentabilidade.



 Propósito de Sustentabilidade

**Potencializar negócios sustentáveis e inclusivos com todas as pessoas**

 Visão de Sustentabilidade

**Ser uma plataforma para o desenvolvimento sustentável do mercado brasileiro**

O Plano, conforme proposta apresentada pela Diretoria-Executiva, é aprovado pelo Comitê de Sustentabilidade e, em linha com os Objetivos Estratégicos da Cielo, define três pilares que organizam as diretrizes da Companhia para a sustentabilidade:

## Diretrizes da Cielo para Sustentabilidade



### Operações Sustentáveis

Adotar práticas ESG na cultura, nas estruturas e nos processos

- 1 Estabelecer diversidade e inclusão na representatividade e na cultura
- 2 Incorporar a ecoeficiência em todas as atividades
- 3 Influenciar a cadeia de valor para a adoção de práticas ESG



### Impacto com o negócio

Gerar valor compartilhado pelo modelo de negócio

- 4 Integrar práticas ESG ao modelo de negócio
- 5 Ofertar soluções sustentáveis em produtos e serviços
- 6 Buscar a inclusão socioprodutiva com o empreendedorismo



### Desenvolvimento da Sociedade

Ser meio para a transformação social

- 7 Promover relações de negócio e de trabalho humanizadas
- 8 Fomentar a inclusão tecnológica e digital
- 9 Fortalecer a atuação social pela educação

Tais diretrizes se desdobram em ações conectadas às diferentes frentes da organização, tanto por impactos que gerem mudanças nas operações, como através de oportunidades de geração de valor compartilhado pelo modelo de negócio. Todas essas ações estão orquestradas em temas estratégicos para a geração de valor sustentável.

A execução do Plano é acompanhada pela Diretoria de Gente, Gestão e Performance, com reporte à Diretoria-Executiva, e apoiada pelo Fórum de Executivos, para acompanhamento dos temas. Além disso, sua evolução é acompanhada periodicamente pelo Comitê de Sustentabilidade, que reporta seu progresso ao Conselho de Administração.



## Metas ESG atreladas à remuneração variável

Para engajar a alta liderança da Companhia no atingimento dos nossos compromissos de sustentabilidade, estabelecemos metas ESG atreladas à remuneração variável de membros da alta administração, com foco na redução das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e na Diversidade e Inclusão.

No que se refere às emissões, contamos com metas de intensidade de carbono ligada à remuneração variável de Vice-presidente, que nos permitem acompanhar o quanto o crescimento econômico-financeiro da Companhia está associado ao volume de emissões GEE contabilizadas.

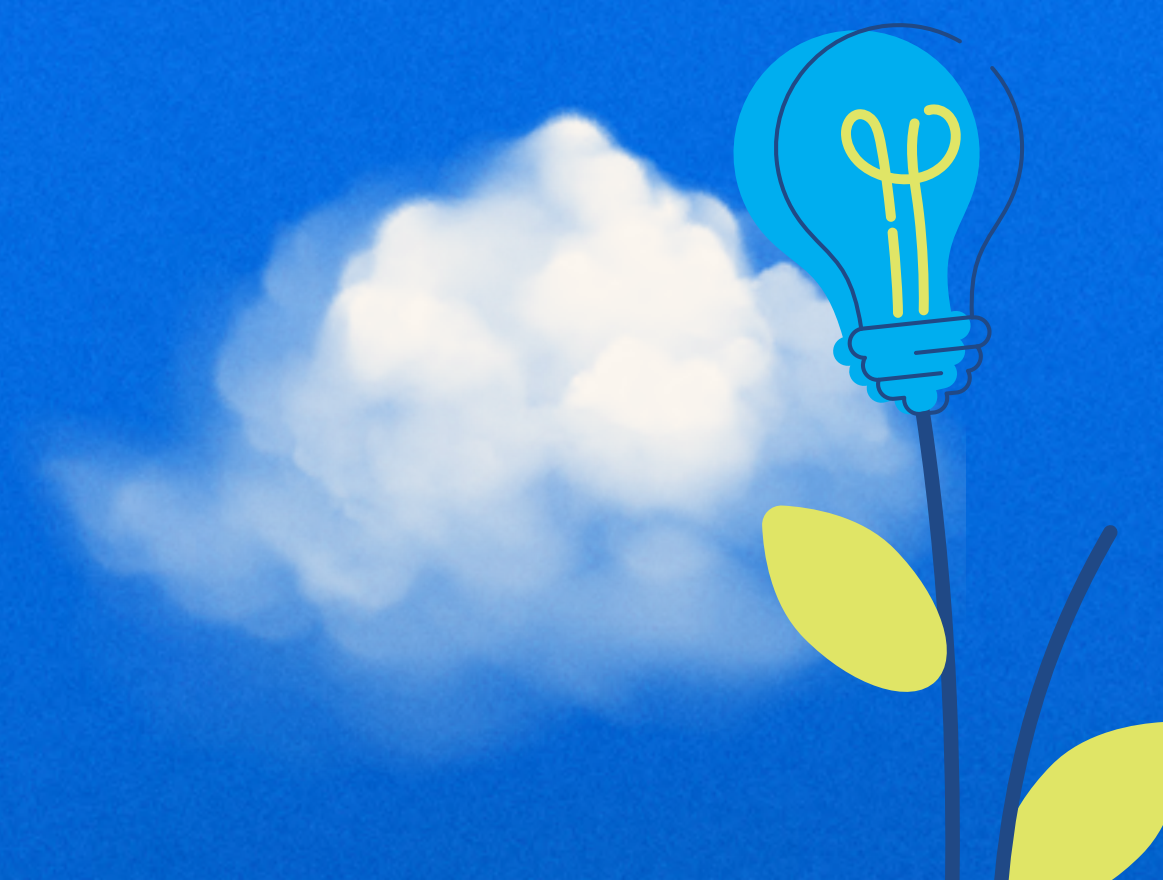
Em 2022, apuramos um índice de 1,86, ante a meta de 2,10. Este resultado evidencia que nosso desenvolvimento está sendo eficiente.

Nossa meta para 2023, também atrelada à remuneração variável de Vice-Presidente, é manter a relação das emissões de Escopo 1 + Escopo 2/EBITDA em até 1,80.

<b>INTENSIDADE DE CARBONO (Emissões/EBITDA)</b>	<b>2022</b>
<b>Emissões de Escopo 1 + Escopo 2 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	7.098,71
<b>Denominador: EBITDA (R\$ Milhões)</b>	3.815,6
<b>Resultado</b>	<b>1,86</b>

Já as metas de diversidade estabelecem o objetivo de tornar o quadro de pessoas colaboradores mais diverso e representativo até 2025. Aprovadas no âmbito do Conselho de Administração da Cielo, essas metas influenciam diretamente na remuneração variável de executivos da Companhia.

<b>REPRESENTATIVIDADE</b>	<b>Baseline (2021)</b>	<b>Meta até 2025</b>
<b>Mulheres no quadro geral (sem liderança)</b>	39%	45%
<b>Mulheres na liderança</b>	38%	42%
<b>Negros e indígenas no quadro geral (sem liderança)</b>	31%	35%
<b>Negros e indígenas na liderança</b>	18%	22%



# Cultura de Riscos

## Mapeamento e gestão de riscos

GRI 2-12 / 3-3

Para orientar a adoção de um processo de gestão de riscos compatível com a natureza de suas atividades e de seu porte, a Cielo conta com uma Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos, além de uma série de outras políticas e normativos internos relacionados ao tema.



A Política estabelece as diretrizes para a incorporação de uma cultura de riscos corporativos, atendendo às regulamentações aplicáveis e boas práticas de mercado, visando a proteção dos negócios e a situação econômico-financeira da Companhia.

Para fazer valer suas diretrizes no dia a dia, a Companhia conta com processos para identificar, avaliar, monitorar, reportar e mitigar riscos aos quais está exposta, mantendo-os dentro dos limites aceitos pela organização, com o objetivo de evitar que a Cielo e seus clientes, diretos e indiretos, sejam prejudicados por falhas operacionais, práticas ilícitas (incluindo fraudes) e falhas na entrega dos produtos e serviços oferecidos pela Companhia, entre outros riscos monitorados regularmente.

Os riscos são avaliados e reportados periodicamente pelo time de Gestão de Riscos e pelas Auditorias Interna e Externa

para as instâncias de governança da Companhia, a saber: Diretoria-Executiva, Comitê de Riscos, Comitê de Auditoria e Conselho de Administração.

Ao menos anualmente, a Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos - ferramenta que representa a articulação por escrito do nível e dos tipos de risco que uma instituição está disposta a aceitar ou evitar para atingir seus objetivos de negócios - é revisada e submetida ao Conselho de Administração para aprovação.



**Conheça a nossa**  
**[Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos](#)**

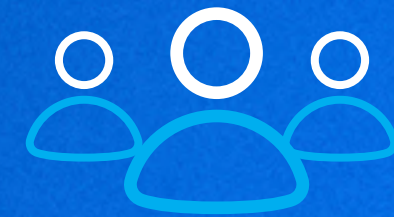


## Visão integrada

De forma contínua, a Companhia atualiza o seu inventário de riscos corporativos, para refletir as mudanças no ambiente de negócios. Periodicamente, o impacto e a probabilidade de materialização desses riscos são avaliados e classificados no mapa de riscos corporativos, por meio do processo de Avaliação Dinâmica de Riscos, que utiliza uma metodologia que possibilita a revisão tempestiva e com maior frequência do mapa de riscos.

## Como gerenciamos

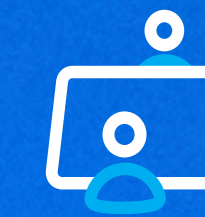
A Cielo adota o conceito de 3 linhas de responsabilidade para operacionalizar sua estrutura de gerenciamento de Riscos Corporativos e Controles Internos, para assegurar o cumprimento das diretrizes definidas.



A **1ª linha de responsabilidade** é composta por todas as pessoas gestoras das áreas de negócio e suporte, que devem assegurar a efetiva gestão de riscos dentro das suas responsabilidades organizacionais. Também devem implementar novos controles, ou melhorias nos já existentes, para mitigar riscos identificados e comunicá-los, de forma tempestiva, à governança adequada.



A **2ª linha de responsabilidade** é representada pela Vice-Presidência de Riscos, *Compliance*, Prevenção e Segurança, que atua de forma consultiva junto às áreas de negócio e suporte, porém com avaliação e reporte independentes. Reporta à Presidência e ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Riscos, sobre o gerenciamento dos riscos, *compliance*, gestão da continuidade de negócios, gestão de crises, de segurança da informação, de prevenção à lavagem de dinheiro, à fraude e ao financiamento do terrorismo, bem como a qualidade do ambiente de controles.



A **Auditoria Interna** representa a **3ª linha de responsabilidade**, que tem como objetivo fornecer opiniões independentes ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Auditoria, sobre o processo de gerenciamento de riscos, a efetividade dos controles internos e a governança corporativa.







Nesta configuração, é assegurada a segregação e independência da 2ª linha de responsabilidade em relação às linhas de negócio e suporte (1ª linha de responsabilidade) e à Auditoria Interna (3ª linha de responsabilidade), na avaliação e reporte dos riscos na Companhia.


A partir da identificação de riscos não mitigados, que pode ser realizada por qualquer colaborador da Companhia, é realizado o registro de ocorrências de riscos na ferramenta corporativa de gestão de riscos, com seus respectivos planos de ação, prazo, responsável e impacto, para assegurar a manutenção destes riscos em patamares aceitáveis pela Companhia. O reporte das ocorrências de risco é realizado nos órgãos de governança competentes da Companhia.

## Fortalecendo uma Cultura de Riscos


Conheça a seguir os avanços de 2022 visando fortalecer e alavancar uma cultura de riscos na Cielo:

 **Avanços na gestão de risco de crédito:** foram desenvolvidos novos modelos de avaliação de risco em clientes para suportar a Companhia na tomada de decisão quanto a uma série de aspectos relacionados, por exemplo, à antecipação de recebíveis, à precificação, entre outros. Houve também maior proximidade com os clientes para a realização de avaliação de riscos, principalmente com aqueles que movimentam grandes volumes financeiros e que trazem maior exposição à Companhia.

 **Evolução na gestão do risco de liquidez:** foram realizadas diversas melhorias na forma como este risco é monitorado, por meio da elaboração de novos indicadores e reportes.

 **Automatização no processo da Avaliação Dinâmica de Riscos:** a Cielo automatizou o processo que mantém atualizado o mapa de riscos da Companhia, que passou a se utilizar de um aplicativo para facilitar a captura de informações oriundas de diversas áreas para auxiliar na avaliação de impacto e probabilidade de materialização de cada risco. Com a nova metodologia, foi possível melhorar a gestão da

base histórica de avaliação de riscos e a governança de gestão de riscos. Como resultado, o gerenciamento de riscos se tornou mais dinâmico, ágil e tempestivo, possibilitando inclusive revisões mais frequentes do mapa de riscos.

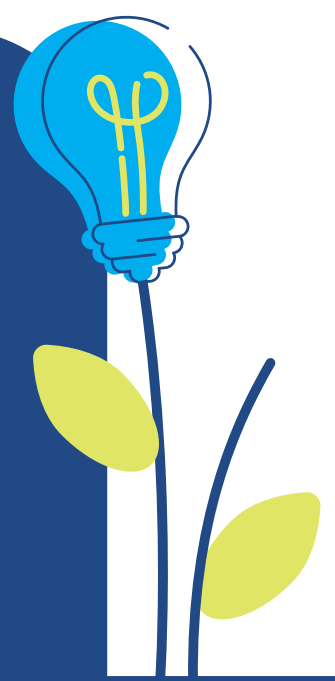
 **Melhorias no treinamento institucional de Gestão de Riscos:** no âmbito da trilha de treinamentos regulatórios, que inclui o tema de gestão de riscos, foram realizadas atualizações e melhorias no módulo de treinamento de gestão de riscos, com o intuito de disseminar a cultura e promover o conhecimento sobre o tema.



## Exposição a riscos socioambientais

Em 2022, o processo de avaliação de riscos socioambientais passou por melhorias, que tiveram como objetivo identificar situações envolvendo este tipo de risco, que possam implicar em perda financeira para a Companhia. A avaliação foi realizada por meio de análises relacionadas aos modelos de negócio de seus clientes, fornecendo insumos para a tomada de decisão em caso de exposição.

Este processo entrará em vigor em 2023.



## Riscos emergentes

Dado o dinamismo do setor em que a Companhia atua, altamente regulado e propício a constantes mudanças tecnológicas, há o esforço constante de identificar e monitorar riscos emergentes. Esses riscos, que geralmente têm origem externa e de alta complexibilidade, se materializados, podem ameaçar tanto o modelo de negócio de Cielo, como a continuidade dos negócios no médio e longo prazo.



**Conheça o nosso**  
**[Relatório de Riscos Emergentes](#)**

A Companhia dispõe de uma metodologia específica para monitorar os riscos emergentes e, anualmente, divulga um relatório para que todas as partes interessadas (internas e externas) possam compreender os potenciais impactos decorrentes de riscos emergentes que a Companhia possa ter no curto, médio e longo prazo.





# Controles internos

**N**a Cielo, o ambiente de controles está estruturado com base em mecanismos de proteção, alinhados às diretrizes estratégicas definidas pela Companhia. Para viabilizar esse compromisso, contamos com uma estrutura de gestão dos controles internos.

Visando manter os riscos da Cielo em níveis compatíveis com os estabelecidos no apetite ao risco da Companhia, essa estrutura realiza o mapeamento e controle de processos, identificando os riscos atrelados às atividades, mensurando os impactos e avaliando a vulnerabilidade de materialização destes, para, a partir disso, realizar o monitoramento e reporte da conclusão do ambiente de controle referente aos processos avaliados.



## Riscos associados a produtos e serviços

GRI 416-1 / FS2

Contamos com um Fórum de produtos e serviços, que cumpre um papel importante no assessoramento da Diretoria-Executiva no sentido de avaliar e deliberar sobre riscos envolvidos antes do lançamento ou em alteração de produtos e serviços já existentes.

As avaliações no âmbito do Fórum acontecem com a participação de diversas áreas da Companhia, que avaliam os riscos sob o prisma de seu campo de atuação.

Todos os produtos e serviços lançados no último ano foram avaliados sob diversas óticas no âmbito do Fórum de produtos. Os riscos ambientais, sociais e climáticos inerentes aos produtos e serviços são avaliados pela Gerência de Sustentabilidade, que, em 2022, apontou 9 riscos e 15 recomendações que determinaram 10 planos de ação.

# Segurança da informação e cibernética

GRI 3-3

Com o objetivo de garantir a segurança dos nossos dados, a mitigação dos riscos cibernéticos e a conformidade com as leis brasileiras, contamos com uma estratégia de segurança da informação e privacidade, acompanhada pela alta liderança da Companhia e regida pela Política de Privacidade e Proteção de Dados e a Política de Segurança da Informação.

## Segurança da Informação

Em 2022, reforçamos a nossa capacidade de identificar e responder de forma tempestiva às demandas que envolvem segurança da informação a partir do incremento de pessoal nos times dedicados a tratar do tema.

Isso também permitiu que a área de segurança de informação participasse de forma mais integrada na avaliação e incorporação de requisitos de segurança da informação nos produtos e serviços, do momento de sua concepção até o lançamento. Para isso, criamos uma gerência dedicada à avaliação de riscos de segurança da informação em projetos.

Para testar a capacidade dos nossos controles de segurança, executamos ao longo do ano uma série de testes para assegurar a nossa resiliência cibernética. Com o apoio de consultorias externas, realizamos testes baseados em boas práticas em cenários de ataques que permitiram à Companhia verificar seu nível de prontidão, capacidade de resposta e contenção em casos de ataques.



### Promovendo a Cultura em Segurança da Informação

Um avanço importante de 2022, foi a criação do Programa de Cultura em Segurança da Informação com foco em despertar as pessoas para a importância do tema. O objetivo é que os colaboradores consigam identificar, no seu dia a dia, suspeitas e ameaças de segurança da informação, respondendo de forma ágil e assertiva.

Como parte do Programa, realizamos ao longo do ano uma série de comunicações com o público interno, executadas de forma lúdica, com linguagem simples e descomplicada, visando impactar e engajar o maior número de pessoas colaboradoras possível.

Ainda no âmbito do programa, realizamos a 1ª Semana de Segurança da Informação, contando com uma série de eventos, onde nosso time pôde participar de palestras com especialistas em segurança da informação, além de capacitações, dinâmicas e sorteios.

Outra iniciativa que rendeu alta adesão dos colaboradores da Companhia foram as campanhas de *phishing*, que tem como objetivo alertar as pessoas sobre como reconhecer ameaças contidas em suas caixas de e-mail, reduzindo a exposição e denunciando casos suspeitos. Como resultado desses esforços, em 2022, não registramos nenhuma ocorrência relacionada a violações de privacidade ou perda de dados pessoais de clientes, colaboradores ou fornecedores.

Como resultado desses esforços, em 2022, não registramos nenhuma ocorrência relacionada a violações de privacidade ou perda de dados pessoais de clientes, colaboradores ou fornecedores.

## Prevenção à fraude

Na Cielo, consideramos nossa atuação para a prevenção de fraudes uma obrigação essencial para a licitude de nossas operações e a manutenção da nossa boa reputação, além de um compromisso fundamental com a segurança das transações de nossos clientes.

Nesse sentido, nosso 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 fraudulência, efetivar o eventual bloqueio de contas ligadas a atividades suspeitas e ressarcir posteriormente o cliente lesado.

Para assegurar uma atuação comprometida com a prevenção a fraudes, seguimos investindo constantemente em tecnologia e inteligência, sobretudo em um contexto de crescente digitalização dos negócios e das relações sociais.

*Em 2022, fortalecemos os mecanismos para conhecer os nossos clientes, fornecedores e parceiros de negócio para evitar fraudes e atividades ilícitas decorrentes delas.*

Ao longo do ano também demos continuidade ao um processo de robustecimento do nosso arcabouço tecnológico, trabalhando intensamente para alinhar as estruturas tecnológicas já utilizadas às tendências e novos modelos de fraudes observados no mercado.

Para atender essa expectativa, mantivemos os nossos processos e sistemas atualizados para atender ao regimento disponível, utilizando de inteligência para prevenir e reagir às fraudes.

## Identidade digital

Ao longo do ano, evoluímos com nosso modelo de identidade digital, buscando melhorias constantes nos nossos processos para deixar a experiência dos clientes nos nossos canais digitais ainda mais segura e completa.

Com a utilização de recursos de biometria e tecnologias de reconhecimento facial, por exemplo, tornamos a validação da identidade desse público ainda mais robusta e menos propícia a acessos indevidos.

Essa iniciativa fortalece compromisso da Cielo com a segurança de dados. O mecanismo de validação de dados também diminui o risco de fraudes, tanto para Cielo, como para os clientes.



## Privacidade e Proteção de dados

GRI 418-1 / SASB TC-SI-220a.1 / TC-SI-220a.2 / TC-SI-230a.1

Na Cielo, a proteção dos dados dos nossos clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros é prioridade, sendo utilizado o mais alto nível de cuidado e sob os mais rígidos padrões de segurança, respeitando os preceitos da Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como os demais normativos internos e boas práticas.

Nossos processos de tratamento de dados promovem a transparência, garantindo o exercício dos direitos dos titulares e assegurando sua privacidade. Todo o acesso à informação é restrito e controlado, e em caso de violação as políticas e normas internas, os envolvidos

estão sujeitos a aplicação de medidas de responsabilização, conforme Norma de Gestão de Consequências.

Para assessorar a Diretoria-Executiva nos temas relacionados à privacidade, incluindo o acompanhamento das ações do Programa de Privacidade instituímos o Fórum de Privacidade e Proteção de Dados, que conta com a participação de diversas áreas da Cielo.

Periodicamente, realizamos o mapeamento dos processos de negócio que envolvam dados pessoais, objetivando identificar riscos nas atividades de tratamento e, assim, implementar controles para mitigação.

Além disso, esse processo permite confirmar que não há dados sendo utilizados para fins secundários, apenas para as finalidades informadas aos titulares.

Realizamos periodicamente ações de conscientização e educação junto aos nossos colaboradores, terceiros e prestadores de serviço, objetivando promover uma cultura de privacidade. Estas ações envolvem treinamentos, *workshops* e comunicados sobre o tema.

Este trabalho é realizado por um time dedicado ao tema, sob gestão do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais ou Data Protection Officer (DPO), conforme determina à LGPD.

Em 2022, a Cielo não registrou nenhuma ocorrência relacionada à privacidade de dados pessoais de clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros.



Conheça a nossa [Política de Privacidade e Proteção de Dados](#) e as [Diretrizes que orientam o ciclo de vida dos dados](#)



# Continuidade dos negócios

GRI 3-3 / SASB TC-SI-550a.2

**M**anemos estruturas e mecanismos para permitir que os impactos de eventuais incidentes não afetem a nossa capacidade de continuar entregando soluções e produtos aos nossos clientes de forma plena, sem interrupções e transtornos.

Nesse sentido, contamos com a Política de Gestão Corporativa de Continuidade de Negócios, uma área dedicada ao assunto e um Plano de Continuidade dos Negócios, que visam contribuir para a resiliência e a sustentabilidade dos negócios antes, durante e após situações de crise.

O Plano, elaborado segundo normas internacionais e as melhores práticas de

mercado, estabelece os instrumentos que devem ser seguidos em momentos de crise para que a Cielo mantenha suas atividades em um nível aceitável, permitindo que a empresa funcione mesmo durante episódios de recuperação após indisponibilidade.

Para isso, o plano prevê quais são os recursos estratégicos que precisam ser garantidos para o funcionamento em período de adversidade, como pessoas-chave envolvidas nas atividades, sistemas e aplicações, fornecedores e locais de trabalho considerados críticos ao funcionamento em padrões mínimos aceitáveis.

*Ainda em 2022, como forma de ampliar a consciência coletiva de nossos times sobre a importância do tema Continuidade dos Negócios, promovemos um treinamento sobre o assunto. O treinamento foi desenvolvido para ser dinâmico e inspirador, de modo a facilitar a compreensão dos colaboradores sobre como lidar com possíveis crises, evitando e diminuindo os impactos decorrentes. Além disso, esse treinamento foi incorporado à trilha obrigatória de regulatórios, fazendo parte dos conteúdos que os colaboradores devem cumprir anualmente.*



Conheça a nossa [Política de Gestão Corporativa de Continuidade de Negócio](#)



## Certificação ISO 22.301

Em 2022, como reconhecimento aos nossos esforços contínuos em criar e aperfeiçoar as estruturas que assegurem a continuidade dos negócios, nos tornamos a primeira adquirente do país a obter a certificação ISO 22.301.

Com essa conquista, somos reconhecidos como uma Companhia resiliente, que dispõe de processos estruturados, capazes de suportar ameaças e impactos de uma disrupção, além de se recuperar em casos de incidentes inoportunos.



### Procedimentos reconhecidos pela ISO 22.301

- › Identificação e gerenciamento de ameaças atuais e futuras aos negócios;
- › Atitude proativa para minimizar o impacto de incidentes;
- › Manutenção de funções críticas em funcionamento durante períodos de crise;
- › Redução do tempo de inatividade durante incidentes e melhora do tempo de recuperação.

Como forma de manutenção desta certificação, a Companhia será alvo de inspeções periódicas, para averiguar a conformidade do sistema e incorporar melhorias contínuas.

Ressaltamos a relevância desses avanços para um contexto de prevenção de riscos e para o cumprimento do nosso objetivo de beneficiar os nossos clientes com soluções seguras, contribuindo para impulsionar negócios para todos.



# 4 Capital Intelectual: Tecnologia e inovação

GRI 3-3

## Garagem Cielo

Para impulsionar os objetivos de inovação da Cielo, contamos com o Garagem, nosso *hub* de inovação. Ele tem o objetivo de descobrir, testar e implementar novas soluções, incentivando o pensamento criativo, fortalecendo nossa cultura de inovação e nos posicionando como referência no tema.

O Garagem atua por meio de cinco produtos, com base em uma governança de inovação: *Trends*, Experimentação, Incubação, Inovação Aberta e Cultura.

## Trends

Nessa frente buscamos desenvolver estudos e pesquisas, que trazem conhecimento e hipóteses de cenários futuros para a Cielo. Em 2022, foram abordados temas como democratização *cashless*, Serviços de Valor Agregado (VAS), novos modelos de negócio, criptomoedas e moedas digitais, o futuro das aplicações, LGPD e *Blockchain*.

Além disso, também foram tratadas pesquisas, soluções e tecnologias em alta no Brasil e no mundo, focando no desenvolvimento de estudos e tendências. O objetivo é alinhar a companhia às tendências globais em tecnologia, identificando as oportunidades que essas tendências tecnológicas do momento podem oferecer.

## Experimentação

Na frente de experimentação, realizamos testes de hipóteses para aprender sobre aderências de novas soluções e modelos de negócio. A área atua também em parceria com outras empresas e pesquisadores externos, de modo a criar soluções para o mercado.

Ao longo de 2022, olhamos com atenção para o conceito de *Tap on Phone*, uma solução que permite pagamentos sem a necessidade de maquininha, bastando a utilização de um smartphone ou tablet.

## Inovação aberta

Frente do Garagem que tem o propósito de se aproximar do ecossistema de inovação a partir do relacionamento com *startups*, trazendo novas oportunidades de mercado para a Cielo.

Dentro dessa frente, um dos destaques do ano foi o Programa de Mentoria de *Startups*, realizado como forma de aproximar as lideranças da Cielo ao ecossistema de *startups*, apoiando e fornecendo orientações para enfrentarem seus desafios.

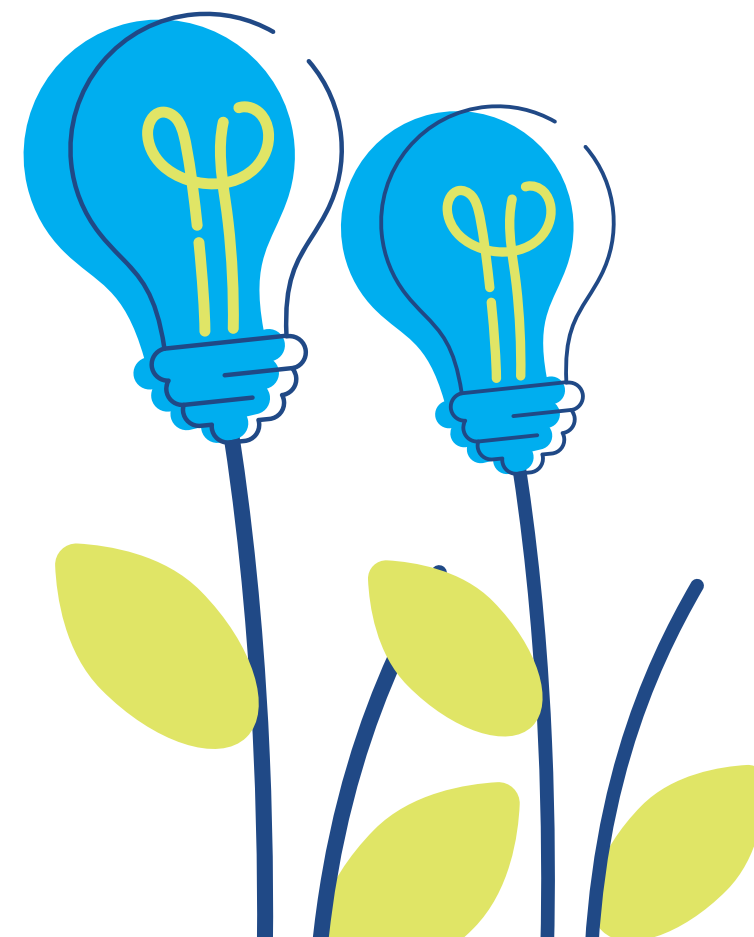
## Incubação

Na Incubação, nos dedicamos ao desenvolvimento de soluções com estruturação e garantia de *Go-to-Market* para o ecossistema.

## Cultura

Em Cultura, buscamos democratizar métodos, práticas e processos de inovação dentro da Companhia.

Uma das iniciativas dessa frente é o *Garagem Talks*, que convida especialistas para apresentar tópicos relacionados à inovação a todos as pessoas colaboradoras. No total, nove encontros foram realizados durante 2022.



## Programa de Mentoria de Startups: Inovação para Transformação Social

A proposta da edição de 2022 foi apoiar somente *startups* de impacto, ou seja, aquelas que procuram, a partir da sua atividade principal, endereçar um problema socioambiental. Assim, sem perder de vista a busca pelo retorno financeiro, elas também estão comprometidas em medir o impacto positivo que geram.

Para selecionar iniciativas com esse perfil, os times de Sustentabilidade e do Garagem se uniram na busca daquelas que atendessem ao proposto e apresentassem capacidade de trazer retorno para a sociedade, meio ambiente e negócios.

Ao todo, 262 inscrições de *startups* foram recebidas, o que demonstra o reconhecimento da capacidade da Cielo em atrair e se conectar com esse ecossistema.



Ao final do processo de seleção, dez delas foram selecionadas e passaram a compor o programa, que foi realizado no modelo híbrido.

### RECORTES DE DIVERSIDADE NAS 10 STARTUPS SELECIONADAS:

54,1%

Declararam possuir pelo menos 1 mulher como sócia

19,6%

Declararam possuir pelo menos 1 mulher negra como sócia

12,1%

Declararam possuir pelo menos 1 pessoa LGBTQIA+ como sócia

5,4%

Declararam possuir pelo menos 1 pessoa PCD como sócia

A seleção de pessoas mentoras também foi realizada cuidadosamente para identificar as lideranças dentro da Companhia que pudessem potencializar as ações e proporcionar os melhores resultados possíveis.

Ao todo, foram escolhidas 20 lideranças da Cielo, sendo 50% mulheres e 50% homens, que acompanharam por 5 meses as *startups* participantes por meio de sessões de mentoria, *workshops* e troca de experiência, gerando conhecimento entre os negócios e a sociedade.

Na reta final do programa, realizamos uma ação chamada “Dia do Impacto”, com o objetivo de abrir novas conexões para as *startups* de impacto. Nesse evento, as empresas tiveram a oportunidade de apresentar suas soluções em *pitchs*, receber feedbacks e perguntas da banca, além de trocar conhecimentos e promover conexões.



# Inovação em processos

O ano de 2022 foi marcado pela criação da Superintendência de Processos, uma área dedicada a olhar especificamente para os processos corporativos, identificando falhas e corrigindo-os para tornar as estruturas e fluxos de trabalho mais ágeis e eficientes.

A área foi instalada em julho de 2022 e realizou ao longo dos primeiros meses uma revisão completa do Modelo Operacional Cielo, buscando identificar todos os processos da Companhia, detalhando áreas envolvidas, sistemas e fluxos inerentes a cada um deles.

Por meio dessa iniciativa pudemos compreender a extensão dos processos e traçar trilhas que possibilitam entender sua completude. As trilhas ainda permitem que as demais áreas da Companhia se munam dessas

informações e promovam melhorias no dia a dia de suas estruturas, eliminando redundâncias para alcançar maior eficiência operacional e qualidade nas tarefas realizadas.

A área de processos também se envolveu em grandes projetos da Companhia, como o *Salesforce* (saiba mais na página 54), apoiando a identificar, redesenhar e documentar os processos que estão sendo migrados.

## **Adoção abrangente e eficaz dos métodos ágeis**

Ao longo dos últimos anos, a Cielo tem trabalhado na implantação de times que utilizam as metodologias ágeis para o desenvolvimento de novas soluções. Esse modelo de trabalho permite maior autonomia no processo, fornecendo às

áreas o domínio de todas as etapas de elaboração do produto ou serviço, desde a ideação até a entrega final para o cliente.

Ao longo de 2022, contamos com 71 times no modelo ágil, sendo que 25 *squads* iniciaram a jornada ágil e concluíram em janeiro de 2023. Como resultado, o tempo total que decorre desde o momento em que uma tarefa é iniciada até a sua conclusão caiu de 124 dias em 2021 para 89 dias em 2022, representando um ganho de produtividade de 28%.

## **Programa Lean Six Sigma**

Com o objetivo de aumentar a eficiência dos processos, fortalecer a mudança cultural e promover melhorias contínuas, cerca de 91 colaboradores foram treinados em Lean Six Sigma em 2022. Esses colaboradores aprenderam

*skills* como liderança de projeto, visão qualitativa, tomada de decisão baseada em fatos e dados, e estruturação de problemas para procurar soluções.

Desta forma, o programa permite que sejam desenvolvidos e implantados novos desenhos para processos, projetos e entregas. Como resultado, os projetos concluídos trouxeram um ganho financeiro de R\$ 34,5 milhões à Companhia.

Além disso, foram reconhecidos e premiados 5 líderes dos melhores projetos Lean Six Sigma no Somos (evento corporativo para toda a Cielo). Esses projetos foram escolhidos pela banca avaliadora composta pelos Vice-Presidentes e Superintendentes.

# Tecnologia

As diretrizes estabelecidas em nossa estratégia de tecnologia visam reinventar a entrega, no sentido de habilitar experiências *end-to-end* que atendam às necessidades de nossos clientes, em um ritmo ágil e, ao mesmo tempo comprometido com a qualidade.

Temos como foco a melhoria na satisfação de clientes, levando melhores produtos e serviços em um tempo de lançamento menor. Por isso, queremos habilitar múltiplos modelos de negócio através de uma arquitetura modular e moderna que considere desde a experiência do cliente até a operação de tecnologia.

Para que isso tudo aconteça no dia a dia sem maiores complicações ou surpresas indesejadas, devemos ter uma operação de tecnologia estável, preparada para escalar e transformar, com eficiência e segurança. Dessa forma podemos

reduzir, por exemplo, o tempo médio de recuperação de falhas e o número de vulnerabilidades no ambiente.

Para fazer com que tudo isso aconteça, seguiremos investindo em pessoas para reforçar e ampliar a performance dos nossos times de tecnologia, buscando engajá-los em nosso propósito ao estimular que atuem como agentes das mudanças e com senso de donos.

Em conjunto, todos esses esforços têm como fim habilitar valor para o negócio e para clientes através da tecnologia. Nesse sentido, trabalhamos para tornar o atendimento mais assertivo e autogerido para impactar positivamente o cliente em sua jornada, além de ampliar a nossa produtividade comercial.

## Tecnologia para o relacionamento com clientes

Seguimos investindo em tecnologia para levar aos clientes o melhor atendimento. Em 2022, iniciamos um processo de adoção do *Salesforce*: uma nova ferramenta para Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM) de forma integrada, visando facilitar a dinâmica de atendimento, tornando a experiência mais personalizada e ágil.

A implementação desta ferramenta conta com mais de 150 profissionais da Cielo e com o apoio de uma consultoria especializada, que atuam conjuntamente para garantir o sucesso dessa grande e complexa operação, a cada etapa de sua implementação.

As primeiras conquistas já foram obtidas em 2022. Entre elas está a disponibilização de um *chatbot* que fornece aos clientes mais de 20 funcionalidades, entre autosserviços e explicação detalhada sobre suas dúvidas. Os próximos passos incluem a disponibilização de um novo fluxo de atendimento por meio de e-mail nas centrais de atendimento e um novo processo de cobrança e negociação.

Todas essas iniciativas visam evoluir ainda mais em nosso Modelo de Servir e na Experiência do Cliente (saiba mais na página 56).

## Cloud Computing

O uso de *Cloud Computing* é mais uma iniciativa da Cielo para acelerar ainda mais a transformação digital da Companhia e apoiar as estratégias de modernização, maior eficiência operacional e melhoria na experiência do cliente.

Em 2022, seguimos com a migração dos nossos servidores para esse modelo e a descontinuação de aplicações, considerando nossos processos e levando em conta a visão de interdependência da Companhia. Dessa forma, buscamos simplificar a arquitetura de tecnologia própria, possibilitando acelerar o desenvolvimento de novos produtos e habilitar tecnologia de ponta a ponta com inteligência artificial.

Nosso objetivo é que, em até cinco anos, tenhamos 40% de todos os serviços da companhia em *cloud*.

## Eficiência energética em *data centers*

SASB TC-SI-130a.3

Desde 2021 a empresa responsável pelos nossos serviços de *data centers* realiza a autoprodução de energia elétrica no parque eólico Rio dos Ventos, no Rio Grande do Norte (RN). A injeção de energia ocorre pelo Sistema Interligado Nacional (SIN) e cobre 100% das necessidades dos *data centers* que atendem a Cielo.

Além disso, ao longo do último ano, foram realizadas iniciativas para reduzir o consumo de energia nos *data centers*, como a instalação de novo *chiller* e atuadores de válvula de água gelada, revisão do balanceamento hidráulico e ajustes nos modos de operação, além da implementação de um sistema de ar-condicionado dedicado.

### PARTICIPAÇÃO DE ENERGIAS RENOVÁVEIS EM *DATA CENTERS*

	2019	2020	2021	2022
Consumo total de energia em <i>data centers</i> (MWh)	58.950	60.421	62.855	67.753
Percentual de energia renovável	82,73%	83,4%	84,76%	100%

### EFICIÊNCIA NO USO DE ENERGIA EM *DATA CENTERS*

	2019	2020	2021	2022
Índice de eficiência no uso de energia - PUE	1,61	1,62	1,63	1,58



# Capital Social e de Relacionamento: Impacto positivo

## Experiência do cliente

GRI 3-3


O ano de 2022 representou um passo importante no posicionamento da Cielo como a melhor parceira de negócios, apoiando clientes do varejo e empreendedores nos diversos desafios da gestão de seus negócios.





Para impulsionar esse novo momento, lançamos uma nova campanha, intitulada “Todo dia juntos pelo seu negócio”. A iniciativa parte do propósito da Companhia de “simplificar e impulsionar negócios para todos”, e reforça a proximidade e a construção de relacionamentos mais fortes e duradouros, visando atrair novos clientes e fidelizar a base ao ofertar soluções integradas para melhorar as vendas, finanças e gestão dos negócios.

Para atingir esse objetivo, a campanha explora opções de produtos e serviços que vão além do pagamento, ao mesmo tempo, em que dá visibilidade a soluções que já compõem o portfólio, criando uma memória de que a Cielo é um ecossistema de produtos e serviços diverso e com opções que atendem às necessidades dos clientes – das mais simples as mais complexas.



## PILARES DA CAMPANHA TODO DIA JUNTOS PELO SEU NEGÓCIO



**Melhorar vendas**



**Melhorar as finanças**



**Melhorar a gestão de negócios**





## Satisfação do cliente

**R**ealizamos em três momentos diferentes pesquisa NPS (*Net Promoter Score*) para embasar as ações de aperfeiçoamento da experiência dos clientes com nossos produtos, serviços e atendimento.

Os resultados das consultas são reportados em reuniões de Vice-Presidência e Diretorias, além de serem compartilhados internamente com os fóruns e áreas que buscam a melhoria contínua.

O processo de levantamento das informações ocorre por meio de entrevistas por telefone, realizadas por um instituto de pesquisa que colhe a percepção de estabelecimentos do varejo de diferentes portes, com foco em sua satisfação com a central de atendimento, representantes comerciais, serviços de manutenção, condições comerciais, site e app, entre outros.

Em 2022, tivemos mais de 10,2 mil participantes nas três ondas da pesquisa. A margem de erro da pesquisa é de 2,3 pontos, para um intervalo de confiança de 95%.

A pesquisa realizada em dezembro de 2022 mostrou que 80% dos clientes nos avaliaram com notas entre sete e dez. Para seguir evoluindo no percentual de clientes que nos avaliam positivamente, mantemos iniciativas relacionadas a melhorias no atendimento, logística, posicionamento e no digital.



# Modelo de servir

Apresentamos, a seguir, os destaques do nosso Modelo de Servir em cada segmento de negócio.

## Varejo

No segmento de Varejo, trabalhamos para disponibilizar equipamentos de qualidade, serviços de logística e suporte técnico, com tecnologia para gerar efetividade dos times, conversão dos negócios e rastreamento de todas as interações com o cliente, assegurando prazos, demandas e avaliação. Servir melhor regiões com pouca capilaridade.

Em 2022, expandimos o quadro de colaboradores do time comercial do varejo, e colocamos *squads* trabalhando em estratégias de marketing para comunicar as melhorias da forma mais assertiva possível.



### Inteligência de dados no Varejo

Um de nossos principais focos no segmento é a utilização de inteligência de dados para oferecer produtos que gerem cada vez mais valor aos clientes.

Um exemplo é o **Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA)**, um serviço que utiliza nossa tecnologia de dados para monitorar mensalmente a evolução das vendas em 18 setores, oferecendo aos nossos clientes um panorama do cenário do varejo brasileiro, que apoia seus negócios. Além disso, atuamos para alavancar nossa inteligência de dados e oferecer o produto certo, para o cliente certo, no preço correto.

Nesse sentido, disponibilizamos uma nova modalidade de antecipação de recebíveis, chamada **Parcelado Cliente**. Entre as vantagens para os negócios, o serviço permite ampliar o fluxo de consumidores nos estabelecimentos

ao oferecer mais uma possibilidade de parcelamento em até 18 vezes no crédito, além de aumentar o capital de giro dos negócios ao assegurar ao varejista o recebimento total do valor da venda em sua conta bancária em até 2 dias úteis, sem desconto de taxa.

O **Conversor de Moedas** foi outro serviço que despontou como uma das principais soluções aos varejistas em 2022. O serviço facilita o pagamento dos consumidores com cartão estrangeiro por meio da conversão de moedas automática direto na maquininha. Isso torna a venda mais fácil, já que o recebimento continua sendo em reais, e elimina a necessidade de cálculos e a insegurança na hora do pagamento com cartão de bandeira estrangeira.

Em 2022, também lançamos uma ação promocional de premiação em dinheiro, chamada **Promoção da Sorte**, que distribuiu R\$ 300 mil em prêmios aos

clientes conforme a utilização de nossas soluções. O objetivo foi conquistar novos clientes e estimular a fidelização da base já existente, alavancando a adesão a novos produtos e serviços.

Já os **Produtos de Prazo**, como o Receba Rápido e a Aquisição de Recebíveis (ARV) – continuaram tendo grande destaque em 2022, ao oferecer uma série de vantagens que permitem aos varejistas receber, em até dois dias, suas vendas por cartões de crédito.



### **Melhorias no atendimento**

Revisamos a plataforma usada em nossa central de atendimento ao cliente, agora chamada **SOUL**. Esse movimento tornou os atendimentos mais assertivos, possibilitando ao atendente buscar com maior agilidade a forma de orientar e resolver as dúvidas dos clientes.

Como resultado, os índices de reincidência foram os menores da série histórica, demonstrando que o cliente conseguiu resolver sua dor logo no primeiro atendimento, evitando a necessidade de um novo contato.



### **Modelo logístico**

Ao longo do ano, buscamos elevar o padrão da operação em nossa logística, para levar ao cliente uma melhor experiência, mais ágil e descomplicada. Com isso, aceleramos o nosso processo de entrega da maquininha aos varejistas, tornando-o mais simples.

*Ao final do ano, 90% dos nossos terminais eram entregues em até dois dias úteis.*

Implementamos o rastreamento de atendimentos através do WhatsApp, tornando o acompanhamento das demandas pelo cliente ainda mais simplificado.

Mantivemos o **Instala Direto**, modalidade em que o time comercial realiza a instalação da maquininha no estabelecimento, o que garantiu aos clientes a possibilidade de iniciar suas vendas mais rapidamente, eliminando o tempo de espera pelo recebimento do dispositivo.

Também conseguimos aumentar a quantidade de atendimentos chamados de excelentes, que são aqueles em que os prazos são cumpridos, e dispensam revisitas, não geram reclamações ou cancelamento de ordem de serviço.

# Empreendedores

GRI 3-3

Para nossos clientes do segmento empreendedores, atuamos para oferecer um portfólio adequado às necessidades, proporcionando autonomia, atendimento digital e autoatendimento.

Realizamos uma revisão de nosso portfólio para os clientes do segmento Empreendedores em 2022. Como parte desse processo, acertamos novos preços e condições, oferecendo ao segmento soluções que cabem em seu bolso e que garantem, ao mesmo tempo, rentabilidade aos nossos negócios.

Como exemplo, destacamos a possibilidade do cliente adquirir uma das nossas maquininhas Zip, a preços mais competitivos. Além disso, seguimos ofertando o Cielo Facilita, que disponibiliza ao cliente nossos produtos, na modalidade de comodato.

Reforçamos as parcerias com nossos bancos controladores, o que nos dá capilaridade e capacidade para ampliar a nossa base de clientes. Dessa maneira, conseguimos disponibilizar as nossas soluções de aquisição para empreendedores em todo o território nacional.

Ainda nesse sentido, realizamos importantes investimentos em digitalização, realizando integrações com os bancos para que os próprios gerentes, no ato de abertura de novas contas a empreendedores, já os credenciem no sistema da Cielo.



## Canais Digitais

No atendimento digital, trabalhamos com uma perspectiva de ampliação da penetração dos canais digitais, que é por onde melhor nos conectamos com os nossos clientes do segmento de empreendedores, levando a eles o melhor serviço possível e alcançando todo o Brasil.

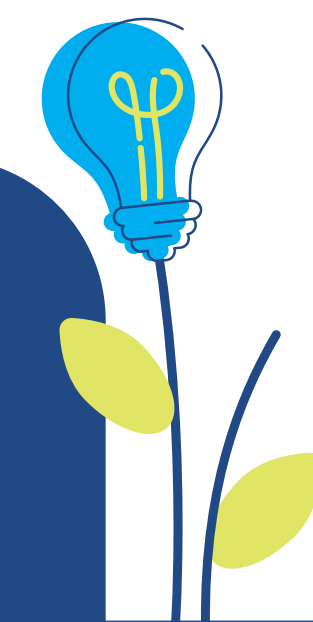
Nesse sentido, em 2022, aumentamos a quantidade de funcionalidades de autoatendimento no aplicativo, o que foi possível graças à disponibilização de novas *features* de segurança. As novas funções no app fazem parte dos esforços em melhorar a experiência do cliente, tornando o atendimento autogerido, reduzindo ou até mesmo eliminando a necessidade do cliente ligar na central de atendimento para obter atendimento.

## Iniciativas de fomento ao empreendedorismo

Como forma de disseminar o espírito empreendedor e nos conectar diretamente com o segmento, disponibilizamos cursos e produzimos materiais educativos para empreendedores ou entusiastas do assunto.

Em parceria com o Sebrae e EduK, oferecemos mais de 70 cursos online gratuitos para esse público. Os conteúdos podem ser acessados no site [www.cielo.com.br/cursos-gratuitos-para-seu-negocio/](http://www.cielo.com.br/cursos-gratuitos-para-seu-negocio/).

Além disso, contamos com o Impulsiona Aí: programa gratuito destinada a mulheres negras afroempreendedoras, que empreendem no ramo da gastronomia (saiba mais na página 64).



## Grandes Contas

Nosso foco em grandes contas está em evoluir com a oferta de soluções personalizadas, de forma que a Cielo possa oferecer serviços ainda mais integrados, garantindo um elevado índice de satisfação neste segmento.

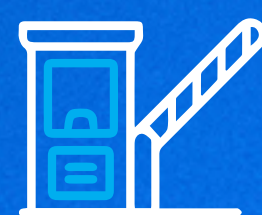
Em 2022, a Companhia manteve o foco na rentabilização dos clientes, após a conclusão do processo de revisão de clientes com baixa margem de contribuição, que envolveu uma série de renegociações ao longo dos anos de 2020 e 2021.

Seguimos desenvolvendo soluções personalizadas e integradas para os clientes de Grandes Contas, o que consequentemente trouxe maior rentabilidade ao segmento.

O bom desempenho da área também reflete as características do atendimento que a Cielo oferece a esse perfil de cliente, assegurando atendimento e soluções personalizadas com baixa rotatividade entre o time de atendimento, uma cultura de disponibilidade e espírito de querer resolver os problemas, além de propostas aderentes às suas necessidades e expectativas.

## Soluções personalizadas e integradas

Em 2022, disponibilizamos diversas soluções personalizadas e integradas de pagamentos para clientes de Grandes Contas, de modo que eles possam alavancar seus negócios, além de levar aos seus consumidores uma experiência de pagamento prática, simples e segura. Alguns exemplos se destacaram nesse sentido:



Implementamos, para uma empresa especializada em gestão de rodovias, o recebimento do pagamento da tarifa de pedágio com cartão de débito por aproximação.

A solução permitiu à empresa reduzir a evasão por falta de dinheiro em espécie, possibilitou eliminar as dificuldades em conseguir troco e diminuiu o alto custo de operar com dinheiro em espécie. Além disso, garantiu maior segurança aos funcionários que trabalham no pedágio.



Por meio da integração de software da Lio, conectamos o estoque de uma rede de lojas que atua no segmento de utensílios domésticos, à prateleira infinita.

Isso permitiu levar a seus clientes uma experiência de consumo *omnichannel*, com maiores possibilidades de vendas, sem depender do espaço físico para expor e estocar toda a sua gama de itens à venda.



Solucionamos as dores de um cliente que sentia falta de uma solução integrada para fazer a cobrança porta a porta e ter uma gestão de banco de dados *omnichannel*, que unisse o mundo físico com o *e-commerce*, além da tokenização de cartões.

Por meio do Cielo Conecta e do uso de equipamentos *Smart Terminal*, que realiza a transação física e permite a recorrência de cobranças, integramos os pagamentos físicos e *e-commerce* do cliente com a utilização de um app, assegurando a ele uma experiência conectada, simplificada, segura e prática.



## Mobilidade urbana - Conectando lugares, simplificando pagamentos

No último ano atuamos para expandir novas soluções de mobilidade urbana em mais de dez regiões brasileiras, promovendo a simplificação e a modernização do sistema de bilhetagem, por meio da tecnologia de pagamentos por aproximação NFC (do inglês *Near Field Communication*).

Ao todo, 11 cidades já adotaram esse modelo de simplificação e estão transformando a experiência de pagamento dos usuários em sete praças de ônibus, três pedágios e dois sistemas de metrô.

Em 2022, as transações no transporte público cresceram, 547% e tiveram um aumento de 611% no faturamento em relação ao ano anterior. Adicionalmente, a Companhia registou um aumento de 10% no ticket médio.



# Transformação social

GRI 3-3 / 203-2 / 413-1 / FS13

Na Cielo, entendemos que nosso papel de promover o desenvolvimento da sociedade pode ir além da oferta de soluções para o comércio de bens e serviços. Por isso, trabalhamos para ser um meio de transformação social, buscando alavancar o nosso impacto social através da inovação em negócios e do fomento ao empreendedorismo, educação, tecnologia e diversidade.

Por isso, desenvolvemos projetos autorais que endereçam a nossa estratégia de buscar a inclusão socioprodutiva com o empreendedorismo.

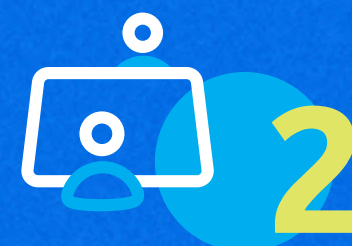
## Impulsiona Aí – Programa de Educação para Mulheres Negras

Em 2022 realizamos o programa Impulsiona Aí, voltado para a geração de renda e educação empreendedora de mulheres negras de territórios populares de São Paulo, que atuam no ramo da gastronomia. O programa apoiou gratuitamente 150 empreendedoras em diferentes fases de desenvolvimento dos seus negócios em parceria com a Empreende Aí, a escola de negócios de periferia para periferia.

Com o objetivo de transformar a renda das famílias das mulheres empreendedoras a partir da estruturação de seus negócios, o programa foi dividido em três fases:



Na primeira fase, **150 empreendedoras** foram capacitadas em temas, como: autoconhecimento, ideação e modelo de negócio.



Durante a segunda fase, **40 negócios** em andamento e mais bem estruturados foram escolhidos para uma imersão de 21 horas presenciais em São Paulo, com capacitação em temas que auxiliaram as empreendedoras na gestão de seus negócios, como: marketing, vendas, finanças, gestão, planejamento, gestão do tempo e redes sociais.



Na última fase do Programa, as **10 finalistas passaram por uma imersão** na qual receberam sessões de mentoria com pessoas especialistas. Nessa oportunidade, elas puderam ser expostas ao conhecimento do nosso time, para alavancarem seus negócios.

Para coroar a iniciativa, todo o time de Cielo foi convidado para conhecer e prestigiar as empreendedoras e acompanharem o *pitch* de seus negócios para uma banca de jurados. Os dois negócios que se destacaram conforme banca de avaliação receberam uma **premição de R\$ 5 mil para investir no seu desenvolvimento**.



## Investimento Social

### Privado

GRI 203-1

A estratégia de investimento social privado da Cielo busca adotar causas específicas para o uso das leis de incentivo, a fim de conectar as iniciativas apoiadas com os negócios da Companhia.

Por isso, apoiamos projetos que estejam alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e que contribuam com a melhoria da educação, promovam iniciativas que possibilitem a geração de renda ou contribuam para o desenvolvimento dos negócios empreendedores.

Em 2022, incentivamos novos projetos, através de leis de incentivo:

PROJETO	VALOR
Projeto Cósmicas	R\$ 500.000
Academia de Música da Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo (OSESP)	R\$ 260.000
Série Orquestra e Games da OSESP	R\$ 260.000
Papo de futuro 4.0	R\$ 283.122
Requalificação da área geriátrica das obras sociais Irmã Dulce	R\$ 283.122
Confederação Brasileira de Judô (CBJ)	R\$ 283.000
<b>Total</b>	<b>R\$ 1.869.244</b>



No capítulo Anexos, na página 123, você encontra mais informações sobre os projetos que apoiamos via Leis de Incentivo em 2022.

[Clique aqui](#)

# Projeto Cósmicas

Acreditamos no poder da transformação social e do impacto positivo na criação de um futuro mais sustentável e inclusivo. Por isso, em 2022, um de nossos projetos incentivados foi o Projeto Cósmicas, do Instituto Tomie Ohtake, voltado ao desenvolvimento de lideranças femininas.

A iniciativa busca promover a autonomia e articulação para jovens mulheres entre 16 e 26 anos, com o objetivo de traçar planos de vida e fomentar o protagonismo das participantes em transformações individuais e coletivas.



Em 2022, o programa ofereceu **capacitação gratuita para até 500 mulheres jovens e adultas**, em formato virtual, priorizando a participação de mulheres negras, indígenas, estudantes de escolas públicas, participantes de programas sociais, de baixa renda e com deficiência.

Além do incentivo, a Cielo se engajou diretamente no programa, através da participação de duas de suas colaboradoras, convidadas pela iniciativa na condição de inspiradoras, que compartilharam suas vivências no mundo profissional e pessoal.

## Renúncia de valores e taxas diferenciadas

No processo de credenciamento e operacionalização de vendas para Organizações da Sociedade Civil sem fins lucrativos (Organização de caridade e serviço social, associação cívica e social) são aplicadas taxas, comissões e prazos de liquidação financeira diferenciadas, tendo em vista o impacto positivo que elas promovem para a sociedade, bem como visando contribuir para a sustentabilidade financeira da organização.

Dessa forma, em 2022 beneficiamos 18.806 clientes, entre varejo, empreendedores e grandes contas.

## Voluntariado

GRI 413-1

Desde 2016 contamos com o Movimento do Bem, nosso programa de voluntariado corporativo, que tem como objetivo fortalecer a cultura inclusiva e humanizada através do voluntariado, apoiar o desenvolvimento das comunidades onde estamos presentes e estimular a participação ativa dos nossos colaboradores na promoção de benefícios à sociedade.

As ações voluntárias poderão acontecer no tempo livre de cada pessoa colaboradora ou dentro do horário de trabalho, limitadas à até quatro horas mensais, desde que isso não comprometa o cumprimento de suas funções habituais e estiverem em concordância com seu gestor imediato.

Em 2022, contamos com a participação de 780 pessoas colaboradoras em nossas ações de voluntariado, totalizando 781 horas.

## Envolvimento com as ações de voluntariado em 2022

	HORAS DE VOLUNTARIADO	PESSOAS VOLUNTÁRIAS
Mentorias	207	41
Movimento Do Bem   Ação Social	81	22
Grupos de Afinidades	493	717
<b>Total</b>	<b>781</b>	<b>780</b>

De forma complementar, foram doados cerca de R\$ 55 mil. Esses recursos foram convertidos, principalmente, em cestas básicas para instituições e ações sociais.



# Relacionamento com fornecedores

GRI 2-6 / 3-3 / 204-1

Na Cielo, dispomos de diretrizes, mecanismos e processos estabelecidos para orientar e realizar a gestão de nossa cadeia de fornecimento, buscando competitividade, qualidade, velocidade e sustentabilidade nos relacionamentos e parcerias.

As diretrizes estão definidas na Política de Compras, na Política de Sustentabilidade e no Código de Conduta Ética. Os mecanismos e processos estruturados permitem uma execução disciplinada para melhorar a prestação do serviço e evoluir a governança corporativa com base em fatos e dados, impedindo decisões unilaterais e arbitrárias.

A cadeia de fornecedores da Cielo inclui fornecedores de operações e logística, serviços de tecnologia, telecomunicações, atendimento (*contact center*), serviços jurídicos e corporativos, entre outros.

Em 2022, contamos com 1.228 fornecedores, para os quais destinamos R\$ 2,1 bilhões na forma de pagamentos, o que representa 62% do orçamento de gastos totais. Ao longo do período, 98% dos produtos e serviços foram comprados localmente, em território nacional.

## Gestão de fornecedores

Em um contexto em que a qualidade dos serviços é uma exigência e uma condição para que empresas possam ser mais competitivas, possuímos um criterioso processo de homologação administrativa. Nele, os fornecedores são classificados em *tiers* de fornecimento, de acordo com o grau de risco que apresentam para o negócio da Cielo e com o tipo

de serviço ou produto fornecido, monitorando toda a nossa cadeia a partir do impacto no cliente.

## Programa *Vendor Performance*

Com objetivo de aprimorar a performance dos fornecedores e/ou substituir aqueles que possuem performance abaixo do esperado, a Cielo conta com o Programa *Vendor Performance*. Por meio dele, avaliamos trimestralmente nossos principais fornecedores, segundo critérios de qualidade, velocidade, atitude competitiva e inovação.

Os mais bem avaliados são premiados por critérios, como reconhecimento ao atingimento de excelência. Já para aqueles com desempenho abaixo do esperado, são realizadas agendas de

feedback e recomendamos a elaboração de planos de ação para reversão da tendência negativa.

Em 2022, 157 fornecedores passaram por essa avaliação.

## Programa *Vendor Risk*

Estabelecido em 2019, o Programa *Vendor Risk* foi desenhado com objetivo de ampliar o conhecimento sobre os nossos fornecedores críticos. Por meio dele, analisamos trimestralmente aspectos de saúde financeira, aspectos jurídicos, proteção aos dados, continuidade dos negócios, socioambientais e reputacionais desses fornecedores.

Em 2022, demos sequência a essas análises e ampliamos o monitoramento para 37 empresas, considerando não somente sua criticidade para o negócio, mas também aspectos ESG e de Diversidade & Inclusão, ampliando a cobertura da avaliação dos fornecedores mais relevantes para a Cielo.

## Avaliação ESG de fornecedores

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

Com o objetivo de avaliar e monitorar as práticas da nossa cadeia de fornecimento, enviamos para 100% dos nossos fornecedores um questionário para avaliação de aspectos ambientais, sociais e de governança, como parte do processo de homologação. Dessa forma, os critérios ESG e de Diversidade & Inclusão passam a ser verificados tanto no *onboarding* de fornecedores quanto durante as avaliações de risco.

Com a revisão do processo, em julho, incorporamos uma régua de criticidade socioambiental, conforme classificação

de fornecedores, e um módulo dedicado à Diversidade e Inclusão, que conta com treinamento e testes sobre o tema.

Ao longo do ano, 771 fornecedores passaram por este processo. O desempenho médio dos fornecedores avaliados é de 72%, com potencial de melhorias.

Também em 2022, passamos a realizar uma auditoria obrigatória em fornecedores críticos, incluindo aqueles que participam do *Vendor Risk* e os fornecedores críticos do ponto de vista de ESG. No total, 54 empresas passaram pela auditoria (100% dos fornecedores críticos), e parte delas se encontram em análise para a elaboração de planos de ação.

Durante esse processo de auditoria, solicitamos a comprovação da contratação de trabalhos formais e a verificação de trabalhos informais, com o objetivo de eliminar o trabalho infantil e análogo a escravidão em nossa cadeia de fornecimento.



### Cláusula de Diversidade nos contratos

O ano de 2022 marcou mais um passo em nossos compromissos de Diversidade & Inclusão. Com a atualização do processo de homologação ESG de fornecedores, estabelecemos em nossos contratos a obrigatoriedade de aceite a cláusula ratificando o compromisso do fornecedor em adotar uma postura que vise o desenvolvimento de uma cultura antirracista, antimachista, antiLGBTfóbica e anticapacitista em todas as suas relações de negócios e trabalho.



# Capital Humano: Nosso time

GRI 2-7

As conquistas que obtivemos ao longo de 27 anos de existência decorrem da contribuição de cada uma das pessoas do nosso Time, que ajudaram a nos consolidar como a maior empresa de pagamentos do Brasil e da América Latina e, certamente, nos levarão ainda mais adiante.

Por isso buscamos investir em nossa gente, valorizando cada aspecto de sua jornada, oferecendo todas as condições para que evoluam e se tornem pessoas e profissionais melhores, convivendo em um ambiente diverso e livre de qualquer preconceito, de modo que todos possam alcançar seu potencial sem nenhum tipo de barreira.

# Nosso time em números

## Por gênero

Contrato de tempo indeterminado



3.037

Homens

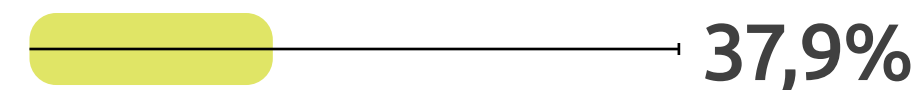


2.008

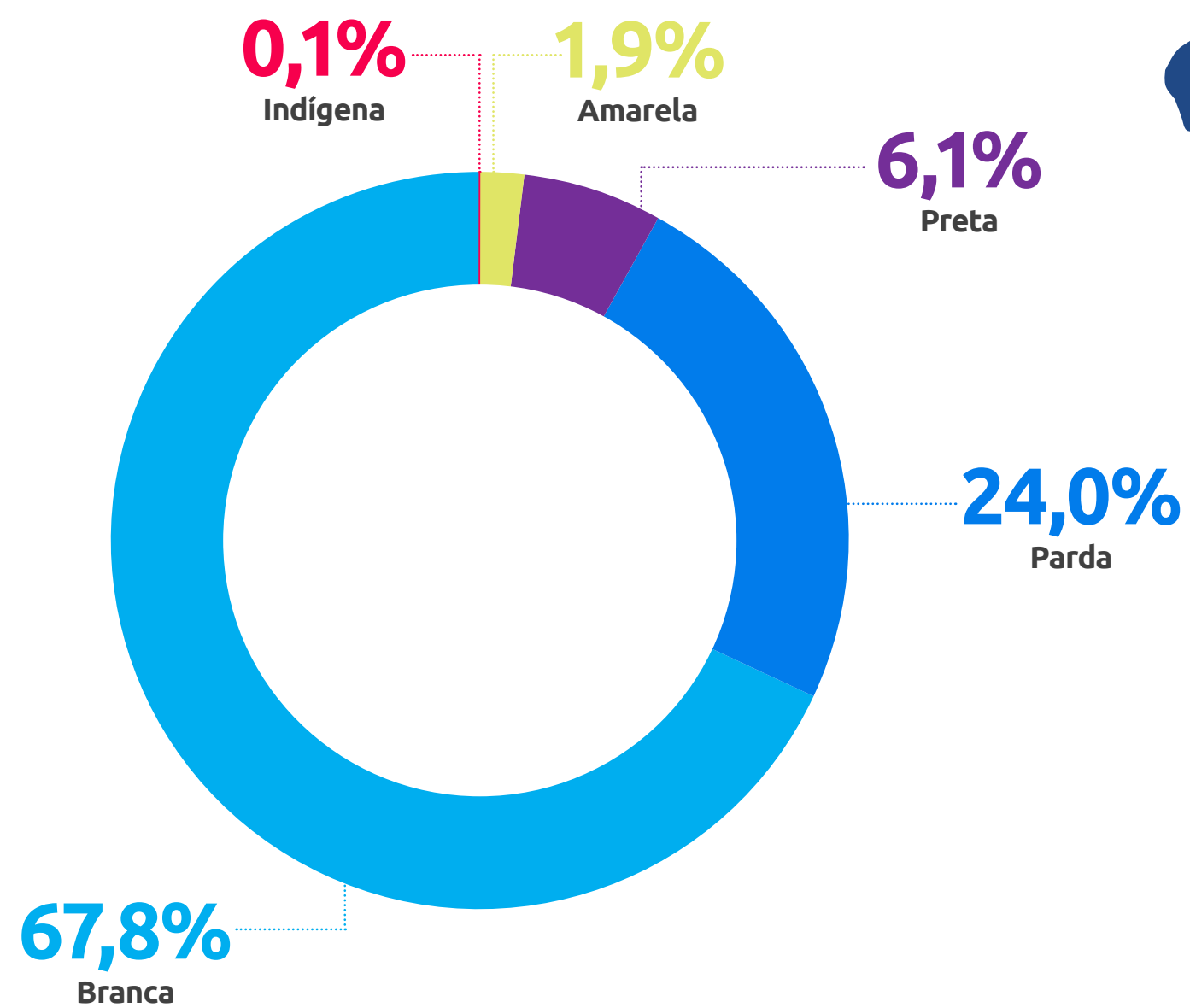
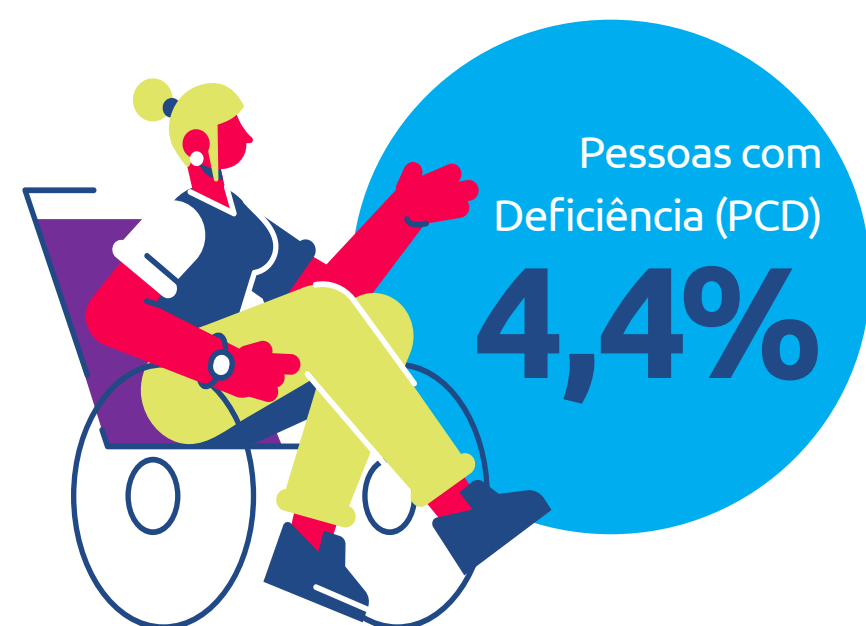
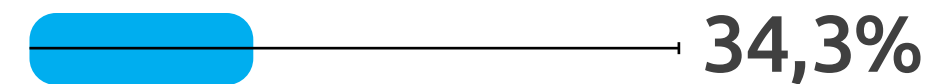
Mulheres

5.045  
*total*

Mulheres em cargos de liderança

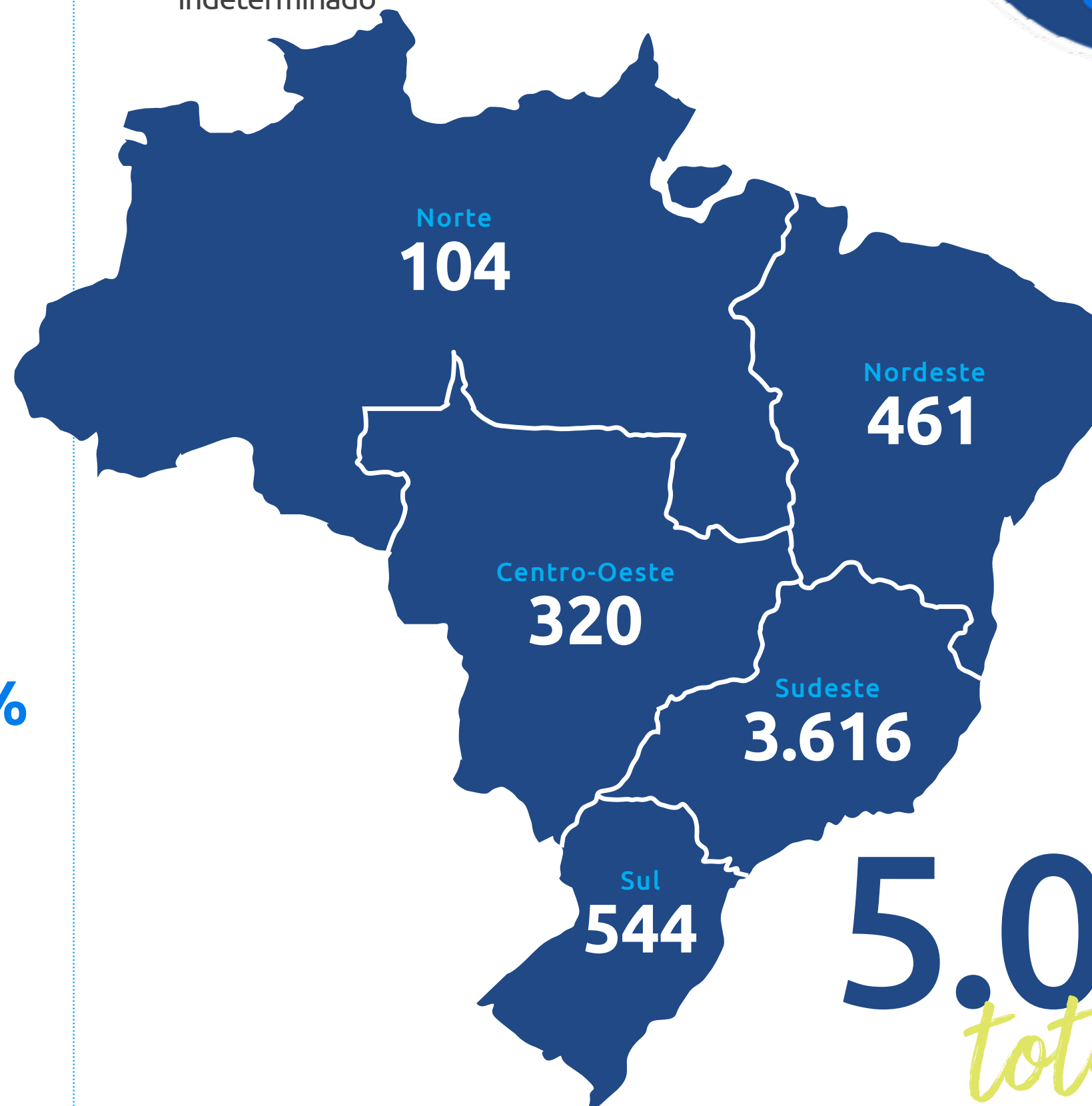


Mulheres em cargos relacionados à ciência, tecnologia, engenharia e matemática



## Por região

Contrato de tempo indeterminado



No capítulo Anexos, na página 114, você encontra mais conteúdos de diversidade do nosso time.

[Clique aqui](#)

\* Dados em 31 dezembro de 2022. Informações sobre raça/etnia e Pcd são autodeclaradas.

# Gestão estratégica de pessoas

GRI 3-3

O ano de 2022 foi marcado pela definição dos objetivos estratégicos que permitirão à Cielo ir além nos próximos anos (saiba mais na página 36). Nesse sentido, para alinhar a Gestão de Pessoas aos objetivos estratégicos da Companhia, atuamos fortemente em quatro pilares ao longo do ano:

1

**Atrair e engajar** colaboradores que estejam conectados a cultura para impulsionar o negócio

2

**Aprimorar a jornada do colaborador** para tornar sua experiência encantadora

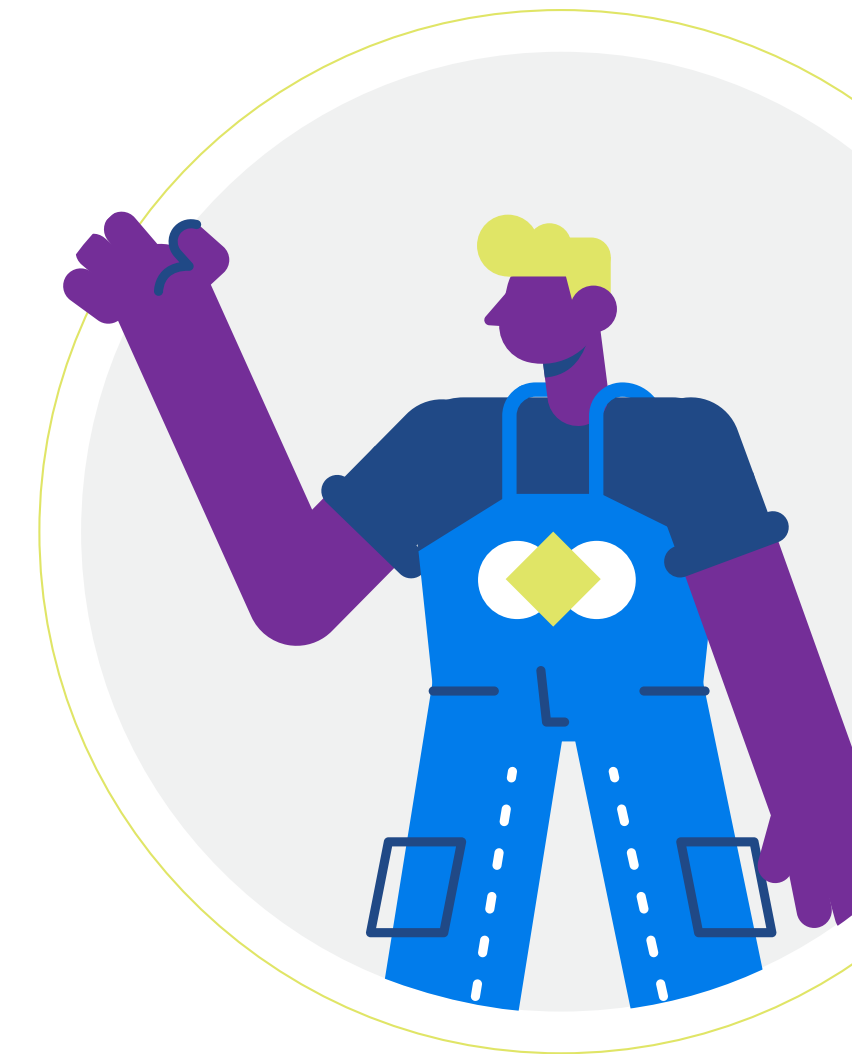
3

**Alavancar o** potencial dos talentos, garantindo formação de times de alta performance

4

**Alavancar os resultados de diversidade e sustentabilidade** promovendo um ambiente de respeito e geração de valor compartilhado

Ao longo das próximas páginas, apresentamos as ações, projetos e iniciativas realizadas em 2022 no âmbito de cada pilar.





# 1 | Atrair e Engajar

À luz da nossa estratégia de gente, criada para apoiar a Companhia no atingimento de suas metas e objetivos, queremos atrair e reter talentos diversos que possam contribuir para a evolução dos nossos negócios, conectados aos nossos valores e princípios.

Para isso, estruturamos um pacote de benefícios atrativo, definimos

remuneração em linha com as melhores práticas do mercado e promovemos uma agenda ampla de iniciativas de desenvolvimento pessoal e profissional, além de monitorarmos frequentemente os resultados dessas iniciativas por meio de pesquisas e levantamentos para captar a percepção dos colaboradores e embasar novas ações.



# Qualidade de Vida e Bem-estar

GRI 403-6

A Cielo, além de oferecer oportunidades de crescimento e desenvolvimento para o time, também zela para que todas as pessoas possam encarar os desafios de suas carreiras com saúde e qualidade de vida.

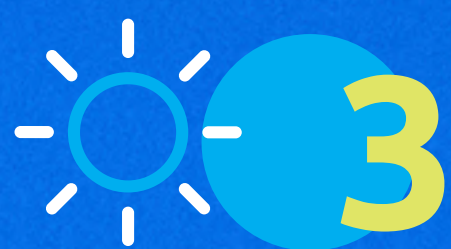
Para isso disponibilizamos uma rede de cuidados estruturada dentro do Programa **De Bem com a Vida**, voltado à qualidade de vida e bem-estar, que oferece uma série de iniciativas divididas em três pilares:



**1** No pilar **Saúde em equilíbrio**, o programa promove uma agenda de ações voltadas à saúde mental, campanhas de saúde, nutrição e parentalidade.



**2** No pilar **Sempre em Movimento**, o hábito de praticar atividades físicas e de lazer e cultura é estimulado.



**3** No pilar **Facilidades para você**, o bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores são promovidos através de eventos e parcerias, que incluem descontos exclusivos.

Confira algumas iniciativas realizadas em 2022, dentro do Programa De Bem com a Vida:

**Olimpíadas Cielo:** para estimular a prática esportiva, realizamos mais uma edição das Olimpíadas Cielo. No evento, todos os colaboradores e seus familiares foram convidados a participarem em diferentes modalidades esportivas, como futebol society, corrida, caminhada de rua, circuito de desafios, boliche, vôlei de praia, entre outras.

Para engajar o time nas atividades, os colaboradores foram convidados a escolherem suas modalidades, e aqueles colaboradores que melhor se posicionaram dentro de cada uma delas receberam prêmios.

Os resultados de satisfação dos participantes indicaram eNPS de +87.

**Semana DBCV:** no mês de junho, foi realizada uma semana inteira de

ações de promoção da saúde e bem-estar, pensadas para impulsionar os três pilares do programa De Bem com a Vida. O evento contou com uma ampla agenda de ações na matriz da Companhia, além de algumas ações realizadas no formato híbrido para impactar também os colaboradores de fora da matriz. Entre as iniciativas estiveram em foco alimentação saudável, alongamento e ergonomia, entre várias outras.

**Setembro Amarelo:** durante o mês da prevenção contra o suicídio, o De Bem com a Vida, em conjunto com o time de Segurança do Trabalho, preparou algumas atividades com foco na promoção da saúde mental das pessoas colaboradoras, disponibilizando diversos canais de atendimento e iniciativas voltadas à saúde mental, como trilhas de saúde mental, Programa de Saúde Emocional, dicas de autocuidado e sessão de meditação.

## Saúde e Segurança

GRI 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-6 / 403-7

Com o objetivo de cuidar de nossas pessoas colaboradoras, contamos com um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional, estabelecido com base na legislação aplicável e em boas práticas de gestão, para garantir que todas as pessoas que trabalham na Cielo estejam aptas a realizarem suas funções.

Para isso, é realizada rotineiramente a verificação de doenças ocupacionais e a identificação dos riscos a que o colaborador está exposto no ambiente de trabalho, como calor e ruído, levantados através do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e da Análise Ergonômica. Além da mitigação seguindo o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).

De modo a facilitar o acesso a esses serviços, contamos com um

ambulatório médico dentro das instalações da Cielo, por meio do qual também possibilitamos outros atendimentos clínicos de forma híbrida (online e presencial), como atendimento psicológico, nutricional e clínico assistencial<sup>3</sup>.

Também realizamos campanhas e ações sobre riscos à saúde não relacionados ao trabalho. Em 2022, realizamos encontros com todos os times para conscientizar sobre a necessidade de manter uma rotina de autocuidados e prevenção, como:

**Outubro Rosa**, mês dedicado ao alerta sobre a importância do diagnóstico precoce de câncer de mama e colo de útero. Convocamos o time a acompanhar um bate-papo com especialistas, que orientaram as colaboradoras sobre o autoexame e a identificação de diferentes sinais no corpo. Além disso, realizamos sorteios e, por meio de parceria com

laboratórios, realizamos em nossa sede, exames e atendimentos.

**Novembro Azul**, mês em que é celebrado o Dia Mundial de Combate ao Câncer de Próstata. Convidamos os colaboradores para um bate-papo que contou com a participação de um consultor para falar sobre a importância do autocuidado e os principais tabus envolvendo a temática.



### Estação Ergonomia

Criamos em 2022 um espaço voltado para a aquisição gratuita de equipamentos como mouse, apoio para os pés, entre outros que facilitam a rotina de trabalho dos colaboradores, sobretudo em um contexto de trabalho híbrido e *home office*.

<sup>3</sup> Toda as informações relacionadas à saúde dos trabalhadores são tratadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Código de Conduta Ética da Cielo.

No capítulo Anexos, você encontra outros conteúdos de saúde e segurança do trabalho.

[Clique aqui](#)



## Onboarding Sou Cielo

No último ano, o *onboarding* de novas pessoas colaboradoras passou por mudanças, como forma de tornar a experiência no time Cielo ainda mais marcante e acolhedora. Nesse contexto, a trilha de *onboarding* foi reformulada, passando a contar com tópicos específicos direcionados para aprendizes, estagiários, administrativos, comercial e liderança.

O kit de boas-vindas, além de passar por uma revisão estrutural (redução no tamanho da caixa e teste de qualidade dos itens entregues), voltou a ter a sua retirada presencial em nossa matriz para colaboradores residentes em São Paulo (SP), visando fortalecer a retomada das atividades no escritório, além de tornar a experiência do primeiro dia mais fluída, ao disponibilizar todo o suporte necessário para configurações de equipamentos e sistemas. Para as pessoas que não são de São Paulo, o kit é enviado diretamente para as suas casas.

Os resultados de e-NPS mostram que os recém-chegados à Companhia reagiram satisfatoriamente ao nosso programa de Integração, que alcançou resultado de +85 de satisfação, considerando a pesquisa nos primeiros 30 dias do novo colaborador.

## Recrutamento Interno

Em 2022, a Cielo lançou o “Impulsionando Carreiras”, seu programa de recrutamento interno. A iniciativa é uma forma de valorizar e focar no time, ao mesmo tempo em que garante a permanência de pessoas que já vivenciam a cultura e valores da Cielo, oferecendo oportunidades de crescimento e desenvolvimento de carreiras em outras áreas e funções através de movimentações internas.

As vagas são atualizadas semanalmente e disponibilizadas no Painel de Oportunidades Internas, por meio do qual as pessoas colaboradoras podem obter mais orientações sobre como se inscrever e critérios de elegibilidade, além de dicas para obter sucesso no processo.



## Novas contratações e rotatividade

GRI 401-1

Ao longo de 2022, contratamos 2.584 novos colaboradores, com um custo médio de R\$ 3.467,21 por contratação. Do total de contratações, 3,8% foram para ocupar cargos de liderança.

Demonstrando nosso esforço em valorizar e promover o time, 13,8% das posições abertas foram preenchidas por recrutamento interno.

Registramos 1.740 desligamentos no ano, com uma taxa de rotatividade de 38,4%. A taxa é 11,1 pontos percentuais menor do que a do ano anterior, o que reforça nossa capacidade de reter o time. Ao mesmo tempo, a taxa de rotatividade voluntária foi de 16,8%, valor 9,6 pontos percentuais menor que a de 2021. Na liderança, a rotatividade total foi de 20,6% e a voluntária atingiu 8,3%.

Visando aumentar o engajamento dos nossos colaboradores, realizamos uma pesquisa de *offboarding* com os colaboradores desligados, para identificar os motivos que os levaram a sair da Companhia, gerando novas ações a serem realizadas.

	2020	2021	2022*
Taxa de rotatividade total	31,5%	49,5%	38,4%
Taxa de rotatividade voluntária	11,7%	26,4%	16,8%

	2020	2021	2022
Percentual de posições preenchidas com recrutamento interno	21,9%	16,0%	13,8%
Custo médio de contratação	R\$ 2.228,1	R\$ 3.268,0	R\$ 3.467,21
Total de colaboradores contratados	1.433	2.270	2.584





## 2 | Aprimorar a Jornada

Seguimos em 2022, aperfeiçoando a jornada do colaborador tornando-a ainda mais fluída e descomplicada, e buscando fortalecer nossos valores em tudo que fazemos.

### Experiência do time

Com o objetivo de medir a satisfação de nosso time, aplicamos duas vezes ao ano a Pesquisa de Experiência do Time Cielo, voltada para mensurar como está a satisfação em relação à jornada, liderança e clima da Companhia.

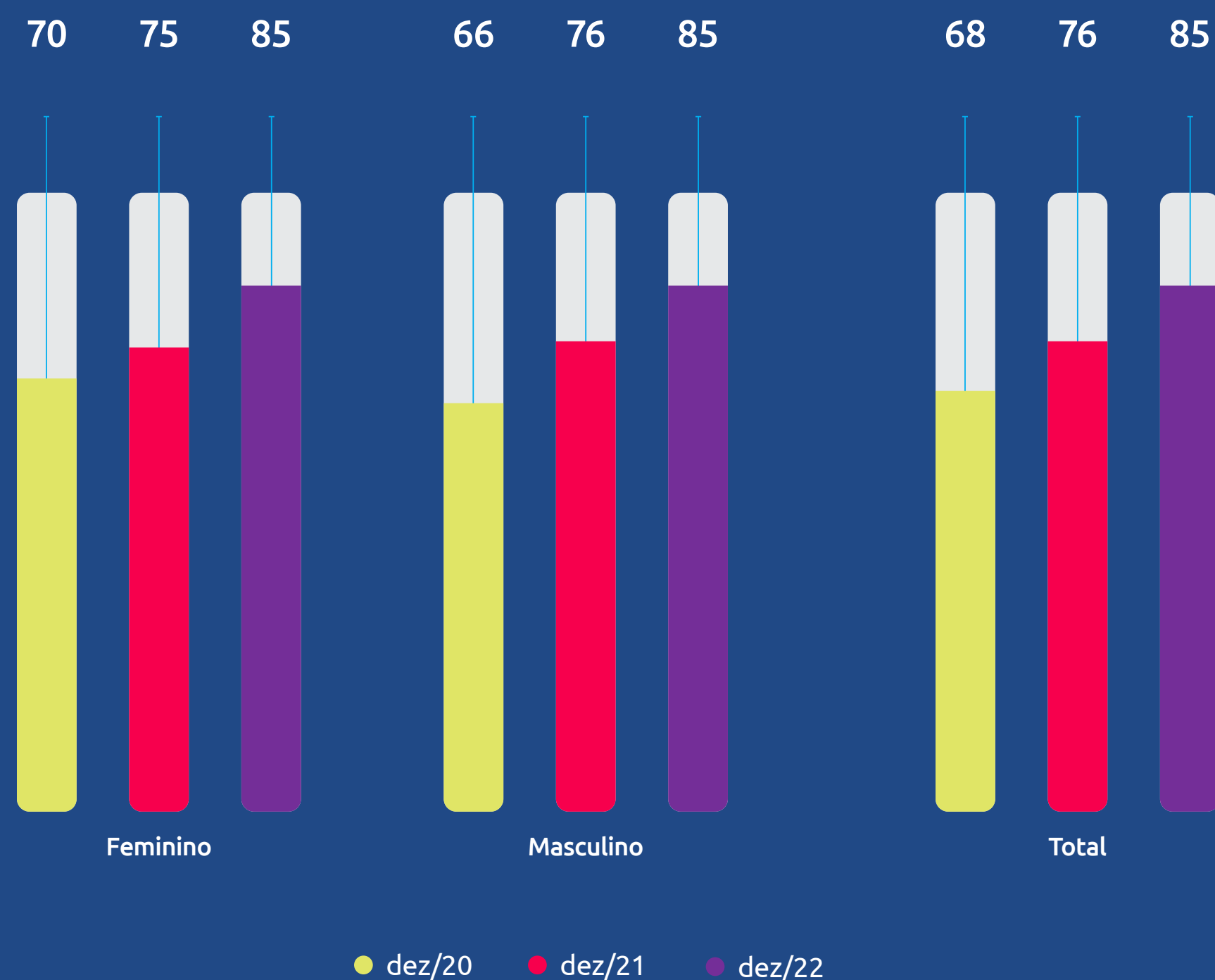
A metodologia utilizada é o eNPS, que mede o nível de fidelidade e recomendação da Cielo, variando de -100 a +100. As respostas vão de uma

escala de 0 a 10, onde notas de 0 a 6 são consideradas detratores, nota 7 e 8 neutras e notas 9 e 10 promotoras.

Fechamos o ano com um engajamento de 81,7% dos respondentes, o que revela o interesse das pessoas em serem protagonistas das nossas transformações, refletindo também nossos atributos culturais de colaboração e confiança.

*Como resultado, na pesquisa realizada em dezembro, tivemos um score de +85, 9 pontos superior ao ano anterior.*

## NOTAS E-NPS



No capítulo Anexos você encontra detalhes sobre as notas e-NPS por categoria funcional e por faixa etária. [Clique aqui](#)

Adicionalmente a pesquisa de eNPS, avaliamos também outros temas, que chamamos de favorabilidades, visando identificar o quanto o colaborador é favorável a cada um deles. Essa avaliação é feita pela escala Likert, onde temos resultados de 1 a 5, sendo resultado 1 e 2 não favorável, 3 neutro e resultados 4 e 5 favoráveis ao tema.

A seguir apresentamos os destaques de favorabilidade apurados na última pesquisa:

Orgulho de trabalhar na empresa: 96,1%

Valorização da diversidade: 96%

Gestor age de acordo com o direcionamento da empresa: 95,2%

Desenvolvimento e Oportunidades: 91,6%

Prontidão à Mudança: 89,9%

Os resultados positivos decorrem do comprometimento da liderança em melhorar a satisfação e o engajamento dos seus times, tendo como ponto de partida para a construção de planos de ação as informações da pesquisa, o que contribuiu para tornar as ações mais assertivas e adaptadas a cada estrutura.

Além do importante engajamento das lideranças, foram realizadas ações institucionais para reforço da metodologia, como, por exemplo, desenvolvimento dos colaboradores, fortalecimento da nossa cultura, reconhecimento por mérito e promoções, iniciativas de diversidade e continuidade do ciclo de avaliação de competências.



## Atributos culturais

Aplicamos, a cada seis meses, junto às lideranças uma pesquisa chamada *Cultural Attribute Potencial* (CAP), para mensurar e acompanhar a força de nossos atributos culturais:

- 1 Espírito de servir
- 2 Atuação sistêmica e inovadora
- 3 Autonomia com responsabilidade
- 4 Colaboração e confiança
- 5 Execução simples e ágil

Como a cultura é viva, dinâmica e ocorre de forma orgânica nos times, essa ferramenta permite à Companhia, a partir de dados estatísticos, conhecer avanços e retrocessos da cultura desejada. Dessa maneira, podemos corrigir rotas e compreender as oportunidades para potencializar a nossa cultura, vivendo de forma cada vez mais concreta o nosso propósito.

Em 2022, a Cielo tinha como meta para o CAP a nota 4,50. Com as ações constantes de reforço da nossa cultura, alcançamos, pela primeira vez, o resultado de 4,58, ultrapassando a nossa meta.

No geral, os resultados nos últimos anos têm mostrado que houve uma melhoria significativa em todos os atributos culturais, em especial, o atributo “Autonomia com responsabilidade”, que, em uma escala de -10 a +10, atingiu 5,25, sua melhor performance em todo o período de pesquisas.



# 3 | Alavancar o potencial dos talentos

GRI 404-1

## Universidade Cielo

A Universidade Cielo, nossa universidade corporativa, é responsável por executar uma agenda de promoção da cultura de aprendizagem e capacitação entre o nosso time, construindo trilhas e programas dedicados ao desenvolvimento e formação de talentos para que possam contribuir com as estratégias e objetivos da Companhia.

Para promover uma cultura de aprendizagem e capacitação, a Universidade Cielo atua em quatro frentes:

### 1. Institucional

Estimulamos a aprendizagem ativa, autônoma e autodirigida. Somos viabilizadores do conhecimento com tecnologia de ponta conectada às tendências.

### 2. Programas de Talentos

Oferecemos conteúdos e soluções de aprendizagem inovadoras, relevantes, efetivas e que potencializam o crescimento das pessoas e do negócio. Aprender não é só conteúdo, é experiência.

### 3. Liderança

Desenvolver e formar líderes transformadores, capazes de impulsionar a cultura Cielo, potencializar os nossos talentos e trazer resultados para o negócio.

### 4. Escolas de Negócios

Maximizar a performance e resultados do ecossistema de colaboradores por meio do desenvolvimento humano.



## Plataforma edUCa

Para promover o acesso do time ao conhecimento, contamos uma moderna e inovadora plataforma de aprendizagem, chamada edUCa. Ela utiliza inteligência artificial para personalizar o aprendizado, recomendando conteúdos de acordo com as necessidades dos colaboradores.

Ao todo, são mais de 250 mil horas de conteúdos disponíveis, além de diversas funcionalidades que tornam a experiência de aprendizagem mais atrativa.

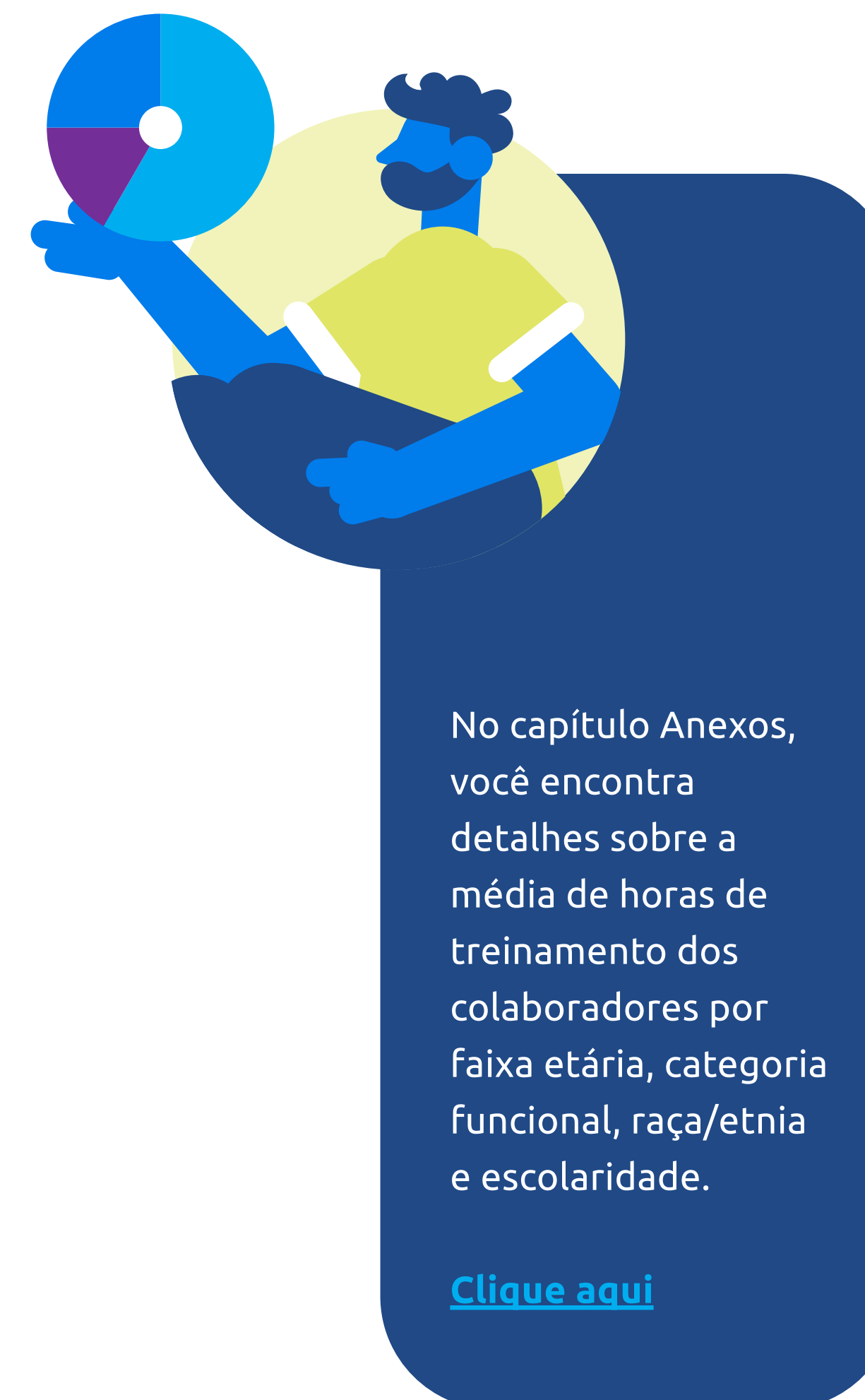
Fechamos 2022, com 5.258 usuários ativos dentro da plataforma edUCa, com média de 2,7 mil acessos únicos mensais, o que representa um crescimento de 58,8% em relação a 2021.

*Ao longo de 2022, promovemos 111,7 mil horas de treinamento, com um investimento total de R\$ 8,4 milhões.*

## MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO

	TOTAL DE HORAS			MÉDIA DE HORAS POR COLABORADOR		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Masculino	59.840	52.479	64.596	26,6	16,0	16,5
Feminino	77.170	36.560	47.125	30,6	15,5	18,0
<b>Total</b>	<b>137.010</b>	<b>89.039</b>	<b>111.721</b>	<b>28,2</b>	<b>15,9</b>	<b>17,1</b>

VALOR INVESTIDO EM TREINAMENTOS	2020	2021	2022
Valor total investido em treinamentos	R\$ 2.657.396	R\$ 2.085.354	R\$ 8.445.139
Média de investimento em treinamento por empregado	R\$ 536,5	R\$ 372,0	R\$ 1.289,9



No capítulo Anexos, você encontra detalhes sobre a média de horas de treinamento dos colaboradores por faixa etária, categoria funcional, raça/etnia e escolaridade.

[Clique aqui](#)

# Destaques da Universidade Cielo em 2022

GRI 404-2

Além das trilhas de aprendizado da plataforma, também desenvolvemos uma agenda anual de ações que visam desenvolver nossos colaboradores. Conheça os destaques do ano:

## Programa de Educação Continuada

A Cielo possui um Programa de Educação Continuada, por meio do qual, em 2022, foram oferecidas vagas para MBA em *Customer Experience Management*.

Ao todo, participaram do programa 34 pessoas colaboradoras de diversas áreas da Companhia, totalizando 360 horas de treinamento e desenvolvimento, com encontros online duas vezes por semana.

*Como parte de nossas iniciativas de diversidade e inclusão, tivemos reserva de vagas para negros e PCDs, que receberam subsídio adicional.*

Ao final, os participantes participaram de uma banca de avaliação do projeto, que contou com a participação de lideranças da Companhia. As três pessoas mais bem avaliadas foram premiadas com desconto em cursos para continuarem se desenvolvendo e contribuindo com a Cielo no atingimento dos seus objetivos.

### Trilha ESG

No segundo semestre de 2022, lançamos uma trilha de treinamento obrigatória com foco em ESG, que aborda temas relacionados à Sustentabilidade, Meio Ambiente, Mudanças Climáticas, Diversidade, Equidade e Inclusão.

Em dezembro de 2022, mais de 76% do público elegível havia concluído a trilha.

## Líder Lab

Com o objetivo de formar líderes de alta performance, a Cielo lançou em 2022 o Líder Lab, programa de desenvolvimento que alia gestão de pessoas com gestão de negócios para aperfeiçoar as habilidades dos participantes.

O Programa foi responsável por desenvolver 70% da nossa liderança, além de preparar 60 pessoas colaboradoras para ocuparem cargos de liderança no futuro.

Os participantes puderam conhecer ou aprofundar seus conhecimentos nos temas autoconhecimento, protagonismo e influência, comunicação e feedback, gestão de talentos e performance, diversidade, resolução de conflitos, visão sistêmica do negócio e tomada de decisão.



## Programa Modo Turbo

Programa de aceleração de carreira com foco em colaboradores que já fazem parte do time Cielo. Seu objetivo é desenvolver pessoas analistas sêniores e especialistas, para ocuparem posições estratégicas na empresa.

Durante o período de realização do programa, diversos temas são trabalhados, entre eles: metodologia ágil, protagonismo e comportamento em negócios e mercado, além de sessões de autoconhecimento e encontros de *networking* com a alta liderança

Ao todo, o programa contou com a participação de 30 colaboradores, que realizaram, em média, 82 horas de treinamentos. Ao final das atividades, o programa obteve NPS de 92.

## Programa de Estágio

Com foco em colaboradores que estão iniciando a sua carreira profissional, o Programa de Estágio contou com treinamentos mensais focalizados em *hard skills* e *soft skills*.

Ao todo, o programa contou com a participação de 200 estagiários, que realizaram, em média, 31 horas de treinamentos. Ao final das atividades, o programa obteve NPS de 92.



## Programa Jovem Aprendiz

O objetivo do programa é contribuir com o desenvolvimento técnico e comportamental de jovens em situação de vulnerabilidade social e viabilizar a qualificação geral para o mercado de trabalho corporativo.

Em 2022, fechamos mais um ciclo do programa, que contou com a participação de 11 aprendizes, que receberam capacitações em diversos temas. Além disso, realizamos uma feira de carreiras online com profissionais das áreas que os aprendizes tinham interesse.

Ao todo, o programa contou com 100% de adesão e, ao final, os aprendizes concluíram, em média, 44 horas de treinamentos.

# Avaliação de Desempenho

GRI 404-3

Promovemos anualmente o Ciclo de Avaliação de Competência, como forma de acompanhar a evolução das pessoas colaboradoras e ajudar no crescimento profissional do nosso time.

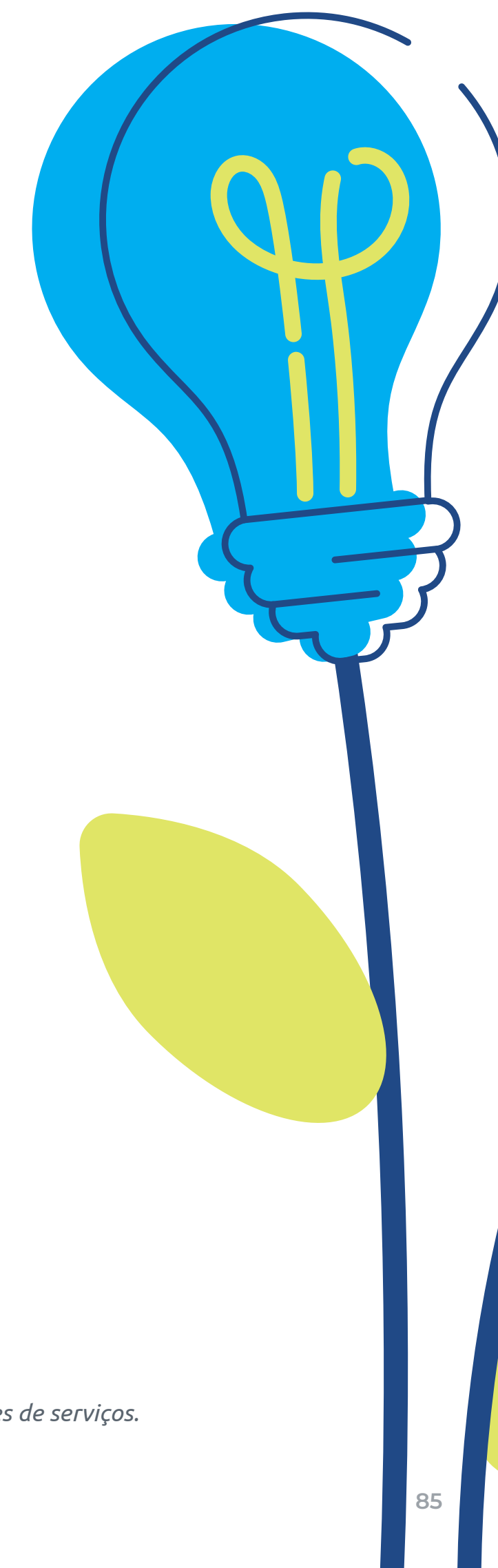
Para garantir uma multiplicidade de olhares e um exame equilibrado a respeito das características de cada um, desenvolvemos um modelo de avaliação em rede, que envolve todo o time. Nele, cada pessoa colaboradora é avaliada por profissionais que atuam conjuntamente em seu dia a dia na empresa e que, por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

Para colaboradores de nível especialista até o de superintendência realizamos uma etapa adicional: o Fórum de Pessoas e Sucessão. Nela, discutimos seu desempenho, a complexidade da sua atuação, seu potencial e as aspirações profissionais.

## COLABORADORES ELEGÍVEIS\* QUE RECEBERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL

	2021	2022
<b>Gênero</b>		
Masculino	80,0%	95,3%
Feminino	76,7%	94,5%
<b>TOTAL</b>	<b>78,7%</b>	<b>95,0%</b>
<b>Categoria funcional</b>		
Equipe	67,8%	97,4%
Força Comercial	78,0%	90,4%
Consultor/especialista	87,0%	99,2%
Gerente	92,9%	97,2%
Superintendente/Diretoria	96,6%	100%
Coordenador	84,6%	99,5%
Diretoria-Executiva	100%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>78,7%</b>	<b>95,0%</b>

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



# 4 | Diversidade, Equidade e Inclusão

GRI 2-23 / 3-3

Para a Cielo, impulsionar inovação e o crescimento envolve necessariamente a consolidação de ambientes diversos, inclusivos e não discriminatórios. Assim, todas as pessoas podem se sentir livres para serem quem são e contribuir com o seu melhor para o nosso desempenho.

Em 2022, seguimos aplicando uma agenda extensa de ações para aprofundar uma cultura de Diversidade, Equidade & Inclusão, com envolvimento direto da Alta Administração da Companhia. Através do nosso Fórum de Diversidade, coordenado pelo CEO, realizamos a discussão de temas relacionados para assessorar a Diretoria-Executiva na tomada de decisão.

O tema também é pauta no Conselho de Administração, que se mantém a par dos debates realizados no âmbito do Fórum e no Comitê de Sustentabilidade.

Em 2022, o Conselho discutiu e validou as nossas metas de diversidade para toda a Companhia (saiba mais na página 37).

## Avanços nos compromissos para 2030

Para estabelecer uma cultura inclusiva e humanizada e desenvolver pessoas e processos que levem à equidade, estruturamos o Programa de Diversidade Cielo. Por meio dele, buscamos avançar com a promoção de um ambiente cada vez mais plural e inclusivo a partir da definição de seis compromissos.

Confira a seguir os avanços obtidos frente a esses compromissos em 2022 e as ações que se destacaram no ano:



## Liderança inclusiva

Realizamos um *assessment* 360°, com avaliação do time e autoavaliação das lideranças em relação ao arquétipo de liderança inclusiva.

O processo contou com a participação de 57% das lideranças na etapa de avaliação pelos times e 68% durante a pesquisa de autoavaliação.

Os resultados obtidos embasaram a definição de uma agenda de *workshops* de capacitação com toda a liderança e posteriormente uma trilha de educação continuada sobre o tema.

Como resultado, recebemos o prêmio "Diversidade na Prática" pelo trabalho realizado com foco na promoção de uma liderança inclusiva.

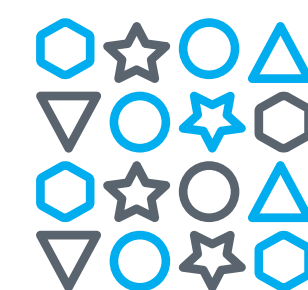


## Compromisso 1 - Liderança Inclusiva

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

Avanços em 2022:

- › Pesquisa de Avaliação de Liderança Inclusiva;
- › Formação das lideranças para que sejam cada vez mais protagonistas na promoção de Diversidade & Inclusão na Cielo.




## Compromisso 2 - 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.*

Avanços em 2022:

- › Lançamento e conclusão de duas edições do Programa de Formação de Gerente de Negócios exclusivo para PcDs;
- › Esforços para garantir que no *shortlist* de vagas sempre haverá ao menos um representante de cada grupo de diversidade;
- › Inclusão de vagas afirmativas na Plataforma Gupy, tornando os processos de seleção uma alavanca para aumento da representatividade.



### Programa de Formação de Gerente de Negócios exclusivo para PcDs

Na Cielo, promovemos a empregabilidade de pessoas com deficiência e criamos condições de trabalho equitativas para impulsionar a diversidade dentro da Companhia. Nesse sentido, em 2022 lançamos duas edições do Programa de Formação de Gerente de Negócios, destinando vagas exclusivas para PcDs atuarem na área comercial da Cielo.

Os contratados passaram por 90 dias de treinamentos e receberam orientação de profissionais sêniores que participaram do programa como mentores. Além disso, também contaram com o apoio das áreas de Atração e Seleção e Diversidade e Desenvolvimento durante a adaptação.

Ao todo, foram 69 profissionais selecionados.



### Compromisso 3 - Cultura Inclusiva

*Desenvolver uma Cultura Organizacional antimachista, antirracista, anticapacitista e antiLGBTfóbica, com um posicionamento institucional protagonista nas pautas.*

Avanços em 2022:

- › Realização de 12 edições do Conversas Plurais, para discussão mensal sobre assuntos relacionados à Diversidade;
- › Lançamento da Trilha ESG, com módulo exclusivo de Diversidade & Inclusão (saiba mais na página 83).



### Compromisso 4 - 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.*

Avanços em 2022:

- › Realização do Programa de Mentoria feminina;
- › Obtenção da certificação Guia de Rodas, atestando os esforços da Cielo em adotar as melhores práticas de inclusão e acessibilidade predial.



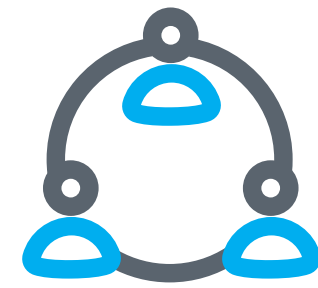


### Certificação Guia de Rodas

Em 2022, a Cielo participou do processo de certificação Guia de Rodas, que aprimora e reconhece empresas e empreendimentos que adotam as melhores práticas de acessibilidade e inclusão.

Para obter o reconhecimento, realizamos o Treinamento Atitude Acessível, por meio do qual as pessoas participantes também foram certificadas como “Mestres da Gentileza”.

Além disso, a matriz da Companhia passou por reformas para se adequar aos requisitos de acessibilidade, tornando o espaço mais inclusivo.



### Compromisso 5 - Orientação para Stakeholder

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

Avanços em 2022:

- › Inclusão de cláusula específica sobre Diversidade & Inclusão e de Enfrentamento ao Racismo em contratos, sendo seu aceite obrigatório;
- › Obrigatoriedade de realização de treinamento e aplicação de testes de Diversidade & Inclusão durante o processo de homologação de fornecedores. Saiba mais na página 68;
- › Apoio à iniciativa Impulsiona Aí para alavancar negócios comandados por afroempreendedoras (saiba mais na página 61).



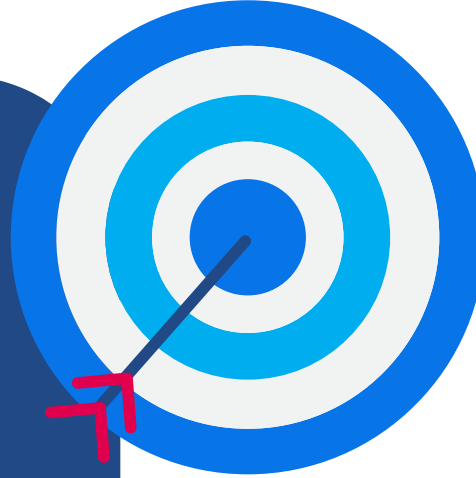
### Programa de Mentoria Feminina

Para apoiar a Companhia no atingimento de suas metas públicas de inclusão e diversidade até 2025, lançamos um programa de Mentoria Feminina, com 50% das vagas afirmativas destinadas a mulheres negras e indígenas.

A iniciativa visa acelerar as carreiras de colaboradoras com alto potencial, oferecendo oportunidades para que ampliem seu *networking* e para que criem uma rede de suporte para carreira e desenvolvimento de competências, alinhadas aos atributos culturais da Companhia.

O Programa foi executado em parceria com consultoria externa especializada, e contou com a participação das lideranças Cielo, que atuaram como mentoras, contribuindo com um olhar empático e colaboraram com o crescimento das mentoradas.

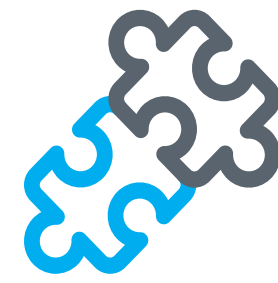
A iniciativa contou com 16 mulheres participantes e 16 lideranças mentoras. Ao todo, foram 96 horas de mentoria.



### Adesão à Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial

Aderimos à Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial, movimento promovido pela Universidade Zumbi dos Palmares, unindo empresas e instituições comprometidas com a promoção da inclusão racial e superação do racismo.

A parceria, além de reafirmar os compromissos da Companhia com o tema, também contribuirá para o atingimento de metas de diversidade racial até 2025.



## Compromisso 6 - Estrutura Interna

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

Avanços em 2022:

- › Definição de Metas de Representatividades para gênero e raça/etnia, visando aumentar a diversidade na companhia (saiba mais na página 37);
- › Canal de Ética com categorização específica das denúncias em relação a aspectos de Diversidade (saiba mais na página 31);
- › Realização de Pesquisa demográfica LGBTQIA+ (anônima);
- › Adesão formal à Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial.



## Grupos de Afinidades

Na Cielo possuímos quatro Grupos de Afinidades que, em 2022, seguiram cumprindo o seu papel enquanto espaços seguros para aprofundamento de discussões a respeito de Diversidade e Inclusão. Neles, promovemos o debate de ideias e o desenvolvimento de ações que gerem transformação e contribuam para a Companhia avançar em seus compromissos relacionados ao tema.

O engajamento direto dos Vice-Presidentes como *sponsors* dos Grupos se mostrou mais uma vez de extrema importância para que as demandas e as discussões se desdobrem em ações efetivas na Companhia, além de contribuir para atrair mais pessoas a participarem dos encontros.



**Blue to black:** debate as relações étnico-raciais no ambiente profissional e as maneiras mais eficientes de diminuir a desigualdade e criar um ambiente corporativo livre de discriminação.

**Sponsor:** Vice-Presidente Executiva Comercial - Grandes Contas.



**Além do gênero:** grupo de empoderamento feminino, discute questões relacionadas ao dia a dia das mulheres em empresas com força de trabalho majoritariamente masculina.

**Sponsor:** Vice-Presidente Executivo de Riscos, *Compliance*, Prevenção e Segurança.



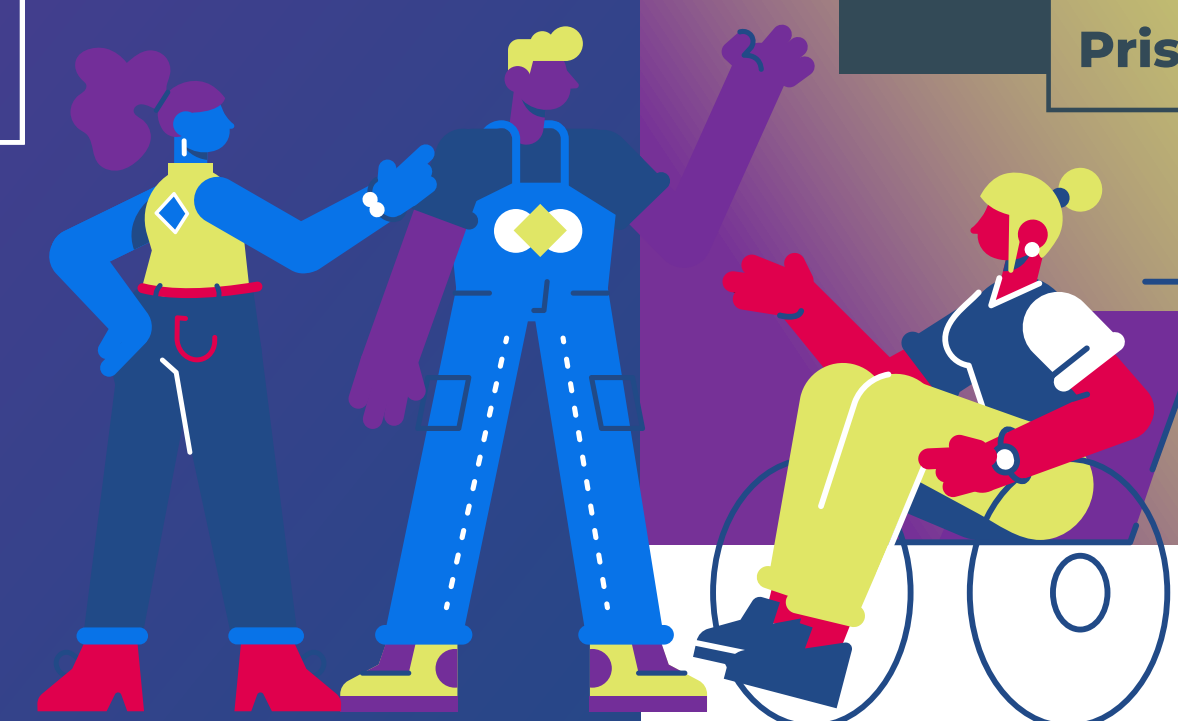
**Somos todos um:** o grupo se aprofunda nas questões relacionadas a pessoas com deficiência. Entre suas frentes de atuação estão a redução das barreiras, facilitação do dia a dia dentro e fora da Cielo e promoção da contratação desses profissionais.

**Sponsor:** Vice-Presidente Executiva Jurídica e de Relações Governamentais.



**Prisma:** o grupo é um espaço para discutir e promover a inclusão da comunidade LGBTQIA+.

**Sponsor:** Vice-Presidente Executivo Comercial - Varejo e Empreendedores.





# Capital Natural: Atuação ambiental

## Gestão ambiental: ecoeficiência

GRI 3-3

Para desenvolver e incorporar a ecoeficiência nas operações e soluções de negócio, atuamos em acordo com os requisitos legais disponíveis que disciplinam as questões de meio ambiente, além de implementar as melhores práticas de mercado como forma de mitigar potenciais impactos negativos decorrentes de nossas operações, produtos e serviços.



Adotamos uma abordagem preventiva para impactos e buscamos conduzir nossos negócios de forma ambientalmente responsável, estabelecendo metas e monitorando, a partir de uma série de indicadores, o nosso desempenho ambiental.

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

## Resíduos

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

Cientes do impacto crescente que os resíduos eletrônicos possuem no meio ambiente, estamos comprometidos com a logística reversa e a reciclagem dos equipamentos utilizados em nossas maquininhas,

baterias e itens periféricos (cabos, carregadores e fontes). Nesse sentido, possuímos uma gestão estruturada, qualificada e que viabiliza a economia circular ao reintroduzir equipamentos eletrônicos como matéria-prima em outros setores da economia.

Para gerenciar os impactos relacionados ao tema, buscamos implementar as melhores práticas de gestão ambiental com uma abordagem preventiva, de forma a mitigar potenciais impactos ambientais decorrentes de nossas operações, produtos e serviços, buscando o contínuo aprimoramento dos processos.

Nesse sentido, contamos com uma operação logística responsável pelo recebimento e direcionamento adequado dos equipamentos que são devolvidos para nossos centros de distribuição pelos clientes.

No caso das maquininhas, contamos com um sistema de reaproveitamento, que restaura aquelas que se encontram em bom estado e realiza o descarte

adequado para empresas capacitadas, quando já não é possível reutilizá-las.

Os dados são gerenciados pelo time de Serviços de Logística, que controla quais equipamentos eletrônicos precisam ser descartados, bem como faz a gestão relacionada ao envio (venda) desses materiais para parceiros previamente homologados. Para apoiar na operacionalização do tema, contamos com o apoio de empresas regulamentadas, que possuem rastreabilidade por meio da emissão de laudos e certificados.

Ao longo de 2022, evoluímos nossos processos de gestão ao incluir a gestão dos resíduos da logística no âmbito do SGA. Com isso, fortalecemos nossas normas de descontinuidade de terminais de captura e de gestão do descarte de equipamentos e resíduos, atuando em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305 de 2010).

## RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS, POR TIPO E DESTINAÇÃO, EM TONELADAS

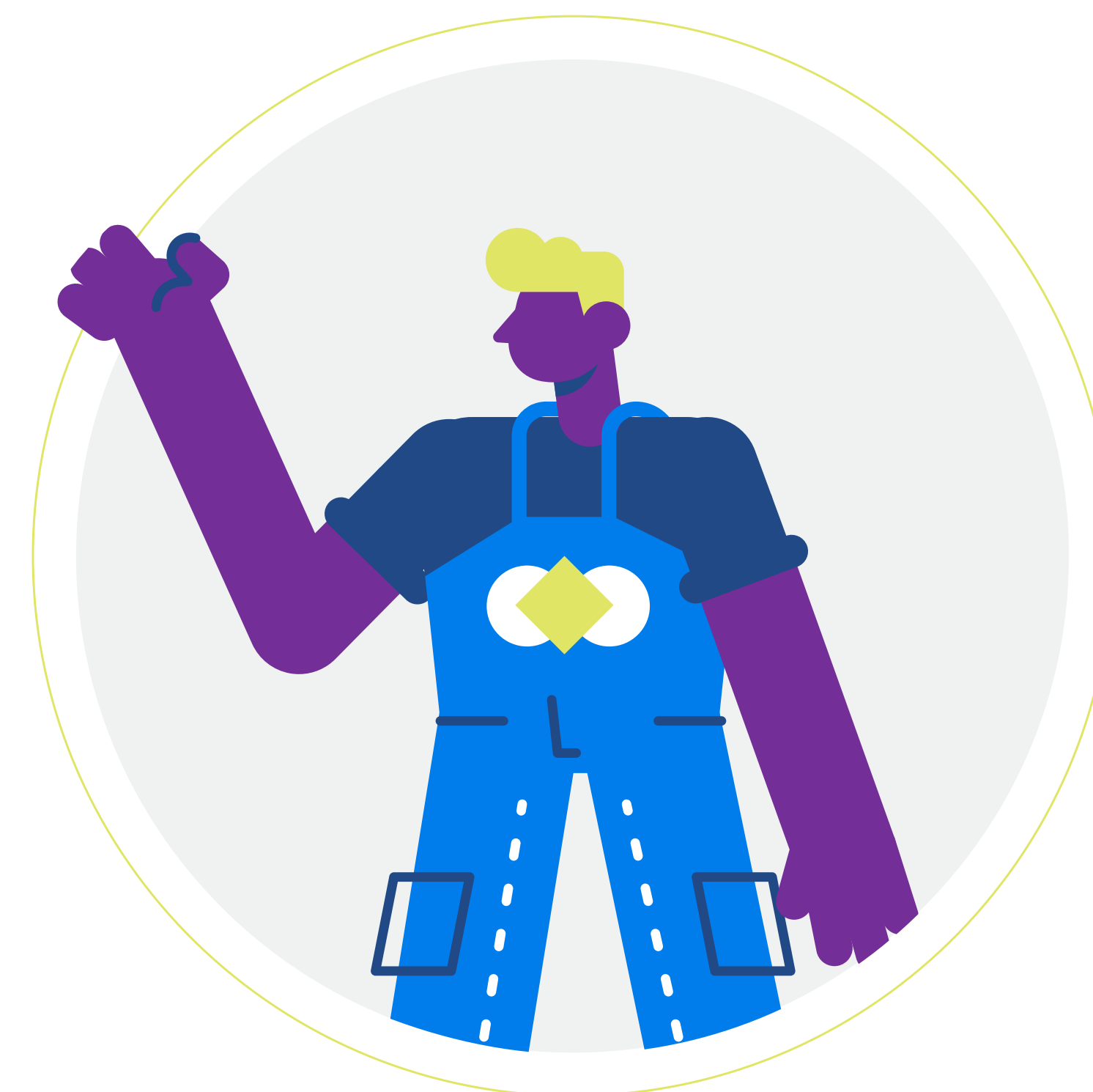
GRI 306-3 / 306-5

	2020	2021	2022
<b>Reciclagem</b>	<b>197</b>	<b>249,4</b>	<b>161,2</b>
Resíduos Tecnológicos - Máquinas	57	78,3	60,6
Suprimentos e itens periféricos	87	133,7	75,1
Materiais de marketing	53	37,4	25,5
<b>Aterro sanitário</b>	<b>34</b>	<b>10,4</b>	<b>7,99</b>
Resíduos recicláveis (Matriz)	8	5,3	3,24
Resíduos orgânicos (Matriz)	26	5,1	4,75
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>259,7</b>	<b>169,19</b>

## FIM DE VIDA DE PRODUTOS VENDIDOS, EM TONELADAS

<b>ATERRO SANITÁRIO</b>	<b>2022</b>
Bobinas descartadas por estabelecimentos comerciais e/ou usuários finais	1.376,0
Papelão descartados por estabelecimentos comerciais	708,6
<b>TOTAL</b>	<b>2.084,6</b>

\*Todos os resíduos são destinados para disposição fora da Companhia.



### Resíduos perigosos

A Cielo realiza o processo de devolução de baterias das máquinas para os fabricantes, de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos. O transporte é efetuado pelos próprios fabricantes. Em 2022, foram devolvidas 141.000 baterias para os respectivos fabricantes.

# Água e efluentes

GRI 303-1 / 303-2 / 303-5 / SASB TC-SI-130a.2

Frente às diretrizes apresentadas na Política de Sustentabilidade, que prevê o uso racional dos recursos naturais, a Cielo estimula seus colaboradores ao consumo consciente da água, com o intuito de contribuir com o meio ambiente e com eficiência em custos.

Nossa gestão para aspectos e impactos relacionados ao tema são acompanhados no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental. Periodicamente, a Gerência de Sustentabilidade, em conjunto com as áreas

envolvidas, realiza o fechamento dos dados e compara com os objetivos e metas propostas no escopo do SGA.

Toda a água potável, para consumo humano, utilizada na sede da Companhia é oriunda de concessionária de abastecimento. Em 2022, foram consumidos 1.336 m<sup>3</sup>, o equivalente a 2,48 litros por pessoa por dia dentre os colaboradores da Sede (Matriz), ante a meta de consumo de até 10 litros/pessoa/dia.

## CONSUMO DE ÁGUA (M<sup>3</sup>)

FONTE	2020	2021	2022
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	1.688	1.632	1.336

No prédio da matriz há uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), que permite o tratamento e reutilização da água, em conformidade com as regras estabelecidas pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb).



# Energia

GRI 3-3 / 302-1 / SASB TC-SI-130a.1

Na condição de protagonista no mercado de pagamentos no mercado de pagamentos eletrônicos no Brasil e na América Latina, a devida gestão energética é um fator estratégico para a continuidade dos nossos negócios.

Nossos escritórios são abastecidos com energia elétrica fornecida pelas concessionárias locais conectadas no Sistema Interligado Nacional (SIN).

Em linha com nosso compromisso em adotar as melhores práticas de gestão energética, em 2022 a Cielo adquiriu certificados internacionais de energia renovável (I-REC), com o objetivo de incentivar a produção e o consumo de energia limpa.

## CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA CIELO\*

FONTE	2021		2022	
	GJ	MWh	GJ	MWh
Energia elétrica consumida (SIN)	10.004,4	2.779,0	9.797,2	2.721,5
Combustíveis de fontes renováveis	20.964,4	5.823,5	22.727,7	6.313,3
Combustíveis de fontes não renováveis	88.480,5	24.577,9	127.894,9	35.526,4
<b>TOTAL</b>	<b>119.449,3</b>	<b>33.180,4</b>	<b>160.419,8</b>	<b>44.561,2</b>

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

\*\* Seguimos os padrões do GHG Protocol e os fatores de emissões e potencial de aquecimento global (GWP) disponibilizados pela Ferramenta de Cálculo do Programa Brasileiro GHG Protocol.

\*\*\* A auditoria de asseguarção do Inventário de Emissões de GEE de 2023 foi realizada pela KPMG.





# Emissões

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

Para acompanhar o nosso desempenho e definir ações prioritárias, realizamos a contabilização das emissões de gases do efeito estufa (GEE), seguindo as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol.

A Cielo compensa as suas emissões de escopo 1 e 2 por meio da compra de créditos de carbono, que apoiam projeto de redução de emissões de GEE com adicionalidade social e ambiental, rastreáveis e verificados por entidade reconhecida no mercado mundial.

## Emissões diretas (Escopo 1)

As emissões diretas da Cielo em 2022 totalizaram 10.697 tCO<sub>2</sub>eq – um aumento de 38% em relação à 2021. Tal crescimento está relacionado, majoritariamente, à expansão do time comercial (saiba mais na página 59) que utilizam veículos em suas atividades de relacionamento com cliente.

## Emissões indiretas (Escopo 2)

As emissões indiretas relacionadas ao consumo de energia totalizaram 116,5 tCO<sub>2</sub>eq – uma redução de 65% se comparado ao ano anterior. A diminuição se deve ao encerramento das operações das lojas da Cielo, que tiveram suas emissões contabilizadas até julho de 2022, bem como a redução no fator de emissão pela geração de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional do Brasil.

EMISSÕES DIRETAS (ESCOPO 1) (tCO <sub>2</sub> e)	2020*	2021*	2022
Combustível móvel	3.549,0	5.130,3	7.393,1
Emissões fugitivas	0,1	0,2	0,3
Combustão estacionária	3,5	7,2	12,1
Emissões biogênicas	921,5	2.610,4	3.292,1
<b>TOTAL</b>	<b>4.474,1</b>	<b>7.748,1</b>	<b>10.697,6</b>

Nota 1: Seguimos os padrões do GHG Protocol e os fatores de emissões e potencial de aquecimento global (GWP) disponibilizados pela Ferramenta de Cálculo do Programa Brasileiro GHG Protocol

Nota 2: A auditoria de asseguarção do Inventário de Emissões de GEE de 2023 foi realizada pela KPMG.

Nota 3: Gases incluídos no cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, SF<sub>6</sub>, PFC e HFC

Nota 4: Os resultados consideram dados da Cielo (Aliança, Servinet e Stelo) e da Cateno.

(\*) Os indicadores de 2020 não são compatíveis aos de 2021, por conta de novas fontes de dados que passaram a ser considerados nos cálculos

EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 2) (tCO <sub>2</sub> e)	2020	2021	2022
Aquisição de energia elétrica	230,1	333,5	116,5
<b>TOTAL</b>	<b>230,1</b>	<b>333,5</b>	<b>116,5</b>

Nota 1: Seguimos os padrões do GHG Protocol e os fatores de emissões e potencial de aquecimento global (GWP) disponibilizados pela Ferramenta de Cálculo do Programa Brasileiro GHG Protocol

Nota 2: A auditoria de asseguarção do Inventário de Emissões de GEE de 2023 foi realizada pela KPMG.

Nota 3: Gases incluídos no cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, SF<sub>6</sub>, PFC e HFC

Nota 4: Os resultados consideram dados da Cielo (Aliança, Servinet e Stelo) e da Cateno.

## Outras emissões indiretas (Escopo 3)

As emissões indiretas relacionadas ao escopo 3, totalizaram 29.659,7 tCO<sub>2</sub>eq – um aumento de 48% se comparado ao ano anterior, que se deve, sobretudo, ao deslocamento de funcionários e às viagens a negócios: com o retorno das atividades presenciais, o time Cielo passou a ir ao escritório duas vezes na semana, bem como realizar viagens à trabalho com frequência.

EMISSIONES INDIRETAS (ESCOPO 3) (tCO <sub>2</sub> e)	2020*	2021	2022
Bens e serviços comprados	-	158,5	45,6
Deslocamento de funcionários (casa – trabalho)	565,5	177,0	2.291,0
Resíduos gerados nas operações	110,4	24,0	18,1
Transporte e distribuição ( <i>downstream</i> )	4,4	5,3	47,2
Transporte e distribuição ( <i>upstream</i> )	9.105,0	16.901,9	15.338,5
Tratamento de fim de vida dos produtos vendidos	-	-	7.782,4
Uso de bens e serviços vendidos	251,6	799,5	201,1
Viagens a negócios	198,4	141,0	605,2
Emissões indiretas biogênicas	2.223,3	1.859,2	3.330,6
<b>TOTAL</b>	<b>12.458,6</b>	<b>20.066,4</b>	<b>29.659,7</b>

Nota 1: Seguimos os padrões do GHG Protocol e os fatores de emissões e potencial de aquecimento global (GWP) disponibilizados pela Ferramenta de Cálculo do Programa Brasileiro GHG Protocol

Nota 2: A auditoria de asseguarção do Inventário de Emissões de GEE de 2023 foi realizada pela KPMG.

Nota 3: Gases incluídos no cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, SF<sub>6</sub>, PFC e HFC

Nota 4: Os resultados consideram dados da Cielo (Aliança, Servinet e Stelo) e da Cateno.

(\*) Os indicadores de 2020 não são compatíveis aos de 2021, por conta de novas fontes de dados que passaram a ser considerados nos cálculos





# Estratégia para o clima

GRI 3-3

**A** Cielo define em sua Política de Sustentabilidade o compromisso com o combate às mudanças climáticas, contribuindo para evitar que as temperaturas globais atinjam patamares acima dos previstos.

O tema é gerido por meio de nossa Estratégia Climática, que rege a mensuração dos impactos, a redução das emissões, o estabelecimento de metas e o engajamento da Companhia em discussões sobre política públicas que contribuam para a economia de baixo carbono.

Nesse processo, seguimos as recomendações do Task Force on

Climate related Financial Disclosures (TCFD), iniciativa internacional que traz diretrizes para a divulgação e análise de riscos e oportunidades relacionadas às questões climáticas. Essa metodologia permite uma maior integração desses riscos e oportunidades tanto aos processos de gestão de riscos da Cielo, como na perspectiva de corresponsabilidade, com clientes e fornecedores.

Adicionalmente, temos o comprometimento de divulgar informações sobre a nossa gestão climática no Carbon Disclosure Project (CDP), como forma de oferecer maior

transparência e prestação de contas sobre nossas ações para o clima.

*Em 2022 a nota da Cielo no CDP evoluiu para “B”, o que atesta que a Companhia está endereçando de forma coordenada ações sobre questões climáticas.*

Saiba mais sobre as ações da Companhia alinhadas com o TCFD no capítulo Anexos, na página 126.



# Capital Financeiro: Performance em 2022

## Cenário setorial

Nos últimos anos, o setor de aquisição no Brasil tem passado por uma fase de adaptação frente às novas oportunidades e desafios impostos pelas mudanças de hábitos do consumidor, mas também pela crescente competitividade e demandas regulatórias que movimentaram o setor de pagamentos. Esse cenário tem exigido das adquirentes uma atuação orientada ao cliente e atenta às tendências e novos hábitos do consumidor.

Nesse sentido, para se manter relevante, os participantes do mercado têm buscado investir em tecnologia, inovação e desenvolvimento de soluções que simplifiquem e facilitem a jornada dos clientes, além de reforçar a segurança nas operações, mitigando fraudes e incidentes que comprometam a confiança ou que afetam a continuidade dos negócios.

Nos últimos anos, podemos também citar três alterações no âmbito regulatório que impactaram significativamente o mercado de meios de pagamento: o PIX, o Registro de Recebíveis e *Open Finance*.

O PIX trouxe uma série de transformações importantes para o mercado financeiro. A partir desse novo meio de pagamento, criamos o produto PIX, que agrega valor aos nossos clientes, ao disponibilizar mais uma opção de recebimento de suas vendas na própria maquininha.

Em 2021, foi implementado no país o novo registro de recebíveis, iniciativa regulatória que visa criar competição nos negócios de antecipação de recebíveis para

estabelecimentos comerciais, e possibilitar a criação de novos modelos de negócios, envolvendo por exemplo o uso de recebíveis de cartões de créditos como colateral. Apesar da implementação desafiadora, a Cielo opera com responsabilidade e confiança neste ecossistema.

Já o *Open Finance*, que está sendo implementado em fases, também possui potencial de trazer grandes inovações ao mercado nos próximos anos. Trata-se de um tema que analisamos em seus detalhes, com o objetivo de estarmos aptos às possíveis mudanças que ele venha trazer.

Também olhamos com atenção para outras tendências do setor, como a desmaterialização de terminais e o *Tap on Phone* (saiba mais na página 51), para estarmos na dianteira das principais inovações que podem impactar nosso negócio e os clientes.



# Desempenho Operacional

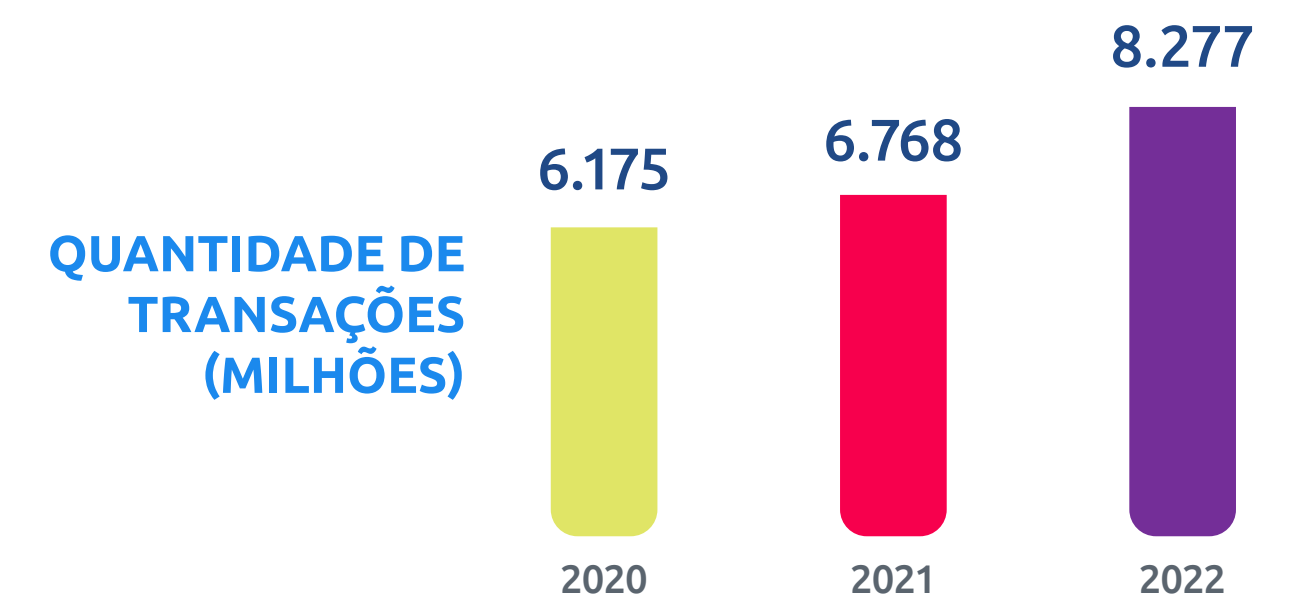
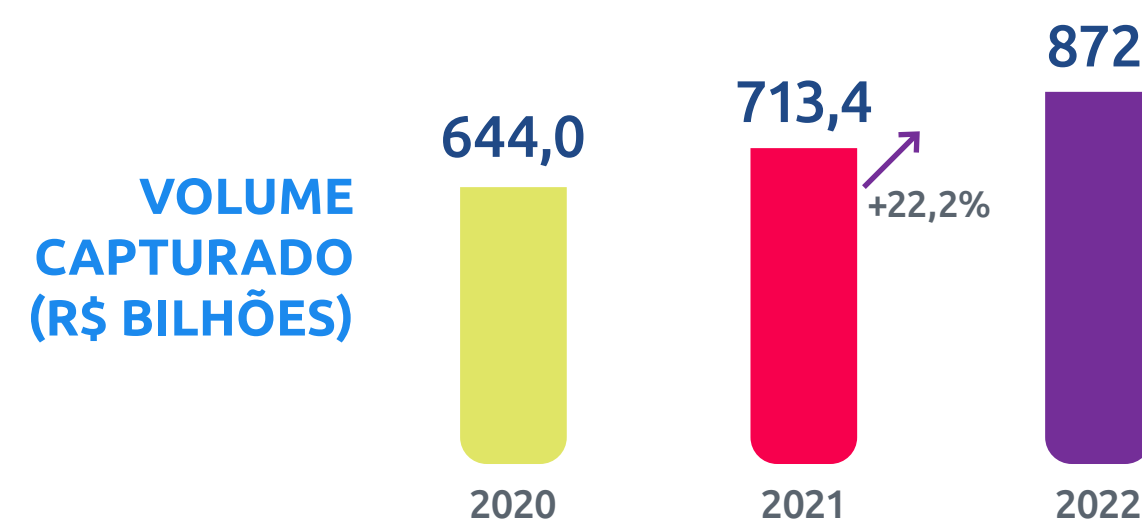
O ano de 2022 foi marcado pela conclusão da agenda de desinvestimento da Cielo, o que permitiu à Companhia uma otimização de seus ativos, possibilitando à Administração focar na estratégia e gestão do *core business*. A agenda de desinvestimentos também reforçou o caixa, colaborando para a estratégia de crescimento de nossos produtos de prazo, reduzindo a necessidade de captação, além de otimizar o endividamento.

Ao longo do último ano, evoluímos no sentido de ampliar a nossa capacidade analítica, orientando todas as decisões operacionais por dados e fatos. Isso possibilitou gerir gastos e preços, nos consolidando como o *player* mais eficiente do mercado. Por outro lado, apresentamos recuperação do *yield* de receita (Receita líquida dividida pelo volume transacionado), resultado do reposicionamento realizado em anos anteriores em grandes contas e, mais recentemente, no varejo.

A orientação por dados, também permitiu conhecer melhor os nossos clientes, o que culminou na melhora dos

principais índices que medem a qualidade dos serviços prestados e satisfação da nossa base (saiba mais na página 118), reduzindo o número de queixas e perdas de clientes.

Entre os principais indicadores operacionais do ano, o volume financeiro de transações capturadas alcançou R\$ 872 bilhões, valor 22,2% maior que o registrado ao final de 2021. Considerando apenas o volume de Produtos de Prazo, atingimos R\$ 116 bilhões, crescimento maior que o do Volume Total de Pagamentos (TPV), o que demonstra nossas bem-sucedidas iniciativas em expandir os negócios de antecipação.



Já a base ativa de clientes, considerando aqueles que realizaram pelo menos uma transação com a Cielo nos últimos 90 dias, encerrou o ano em 1,1 milhões, valor 12,4% inferior ao do ano anterior. A redução se explica, principalmente, pela suspensão da política de concessão de subsídios para terminais de captura (POS) na modalidade de venda, que impacta principalmente as afiliações no segmento de Empreendedores.



# Desempenho econômico-financeiro

GRI 201-1

A otimização dos ativos, marcada pela alienação da MerchantE em abril de 2022, garantiu maior eficiência, ampliação do caixa e otimização do endividamento. Além disso, o contínuo foco em rentabilização dos clientes, alavancou o crescimento das receitas, quando excluído os efeitos comparativos das subsidiárias que foram alienadas. Dessa forma, os indicadores financeiros enceraram o ano de 2022 de maneira positiva para a Companhia.

Registramos uma Receita Operacional Líquida<sup>4</sup> de R\$ 10,7 bilhões, dos quais as unidades de negócio Cielo Brasil e Cateno representaram um

total de R\$ 10,1 bilhões. O resultado obtido é 23,4% superior ao do ano anterior, alavancado pelo crescimento do volume e do *yield* em ambas as unidades de negócios.

O EBITDA recorrente totalizou R\$ 3,7 bilhões, o que equivale a um crescimento de 47,8% em relação ao registrado em 2021, impulsionado pelo crescimento do volume capturado, recuperação do *yield* de receita, contínuo controle de gastos e melhor desempenho da Cateno.

O Lucro Líquido Consolidado atingiu, em bases recorrentes, R\$ 1,5 bilhão,

<sup>4</sup> A Receita Operacional Líquida descrita é conforme a publicação consolidada de informações.

representando um crescimento de 78,7% em relação ao ano anterior, resultado da sólida melhora nos fundamentos operacionais, com crescimento das receitas e gastos sob controle, tanto na Cielo quanto na Cateno.

Em 31 de dezembro de 2022, contávamos com um total de caixa e equivalentes de caixa de R\$ 2,2 bilhões, uma redução de R\$ 3,7 bilhões frente a 2021, que se explica pelo aumento do caixa alocado em Produtos de Prazo.

#### DESEMPENHO FINANCEIRO E EBITDA (R\$ MILHÕES) – CONSOLIDADO\*

	2020	2021	2022
Receita líquida	11.186,1	11.685,4	10.693,1
Lucro atribuível aos controladores	490,2	970,5	1.569,6
Participação dos acionistas não controladores	141,3	188,0	303,2
Resultado financeiro	121,2	(746,5)	(384,4)
Imposto de Renda e Contribuição Social	(319,5)	(342,9)	(583,9)
Depreciação e amortização	(1.228,5)	(1.100,7)	(974,4)
EBITDA	2.058,0	2.676,6	3.815,5
Margem EBITDA	18,4%	22,9%	35,7%

\* Resultados consideram Cielo, Cateno e outras coligadas. Os valores financeiros são apresentados de acordo com o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF) e práticas contábeis adotadas no Brasil.





<b>DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MILHÕES)*</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Vendas de serviços	12.273	13.125	12.076
Perda com créditos incobráveis, <i>chargeback</i> e fraude	(512)	(331)	(142)
Receitas	11.716	12.794	11.935
Insumos adquiridos de terceiros	(7.553)	(7.501)	(5.470)
Valor adicionado bruto	4.208	5.293	6.465
Depreciações e amortizações	(1.229)	(1.101)	(975)
Valor adicionado líquido produzido	2.979	4.192	5.491
Valor adicionado recebido em transferência	632	731	1.338
<b>Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>3.611</b>	<b>4.923</b>	<b>6.829</b>

<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MILHÕES)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Pessoal e encargos	(835)	(922)	(952)
Participação de colaboradores e administradores no lucro	(125)	(151)	(183)
Impostos, taxas e contribuições	(1.496)	(1.874)	(2.094)
Despesas de juros e aluguéis incorridos	(486)	(817)	(1.727)
Dividendos e juros sobre capital próprio pagos	-	(383)	(739)
Dividendos e juros sobre capital próprio propostos	(166)	(236)	(239)
Retenção de lucros	(324)	(352)	(591)
Participação minoritárias nas controladas	(179)	(188)	(303)
<b>Valor adicionado distribuído</b>	<b>(3.611)</b>	<b>(4.923)</b>	<b>(6.829)</b>

\* Resultados consideram Cielo, Cateno e Outras coligadas. Os valores financeiros são apresentados de acordo com o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF) e práticas contábeis adotadas no Brasil.



Para mais detalhes sobre Informações Financeiras e Demonstração de Valor Adicionado, acesse a nossa [Central de Resultados](#)

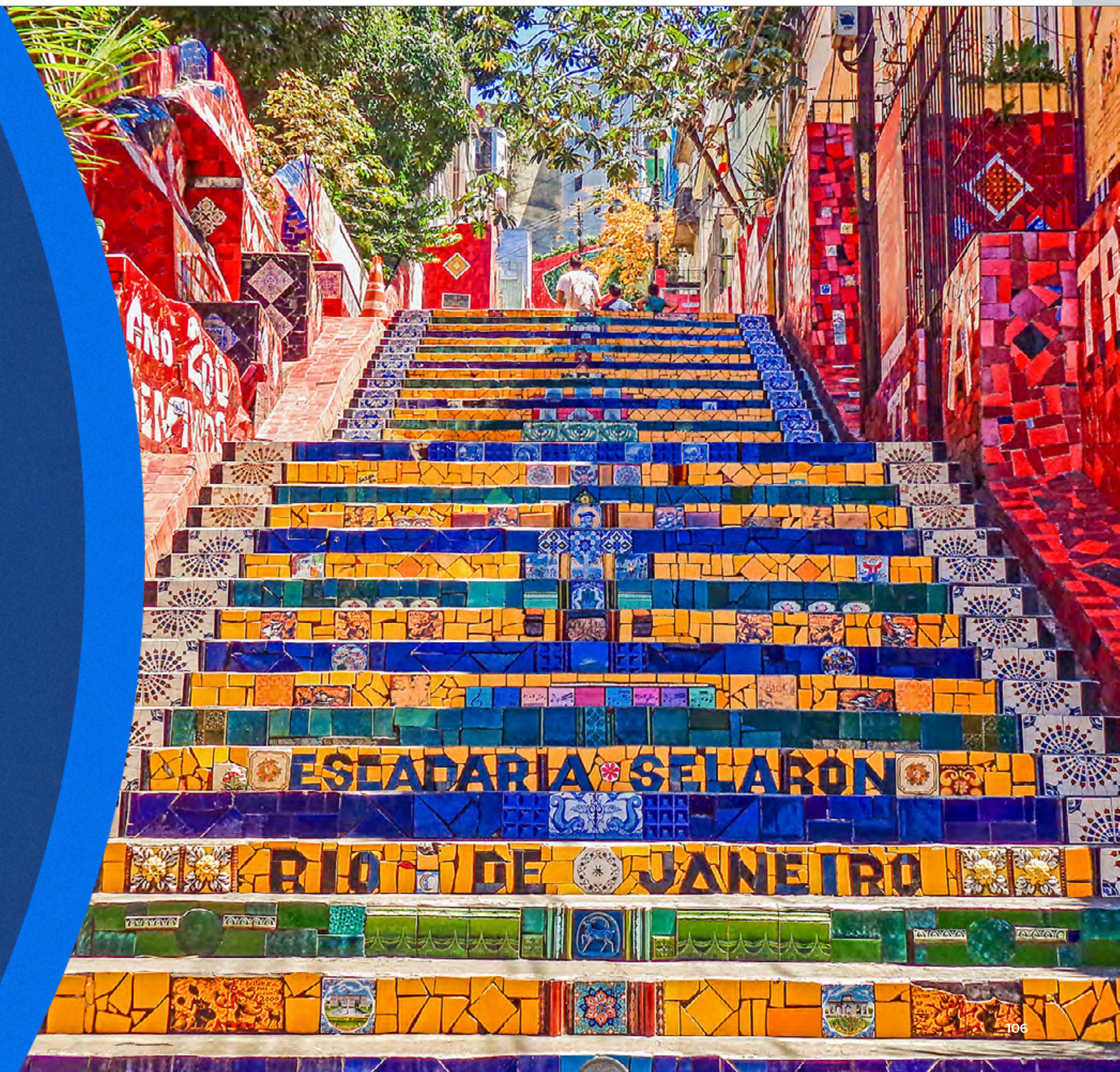
# Sobre o relatório

GRI 2-2 / 2-3 / 2-4 / 2-14

## Perfil do reporte

A Cielo tem o compromisso com a transparência e o diálogo aberto com os seus públicos de relacionamento. Como forma de honrar essa promessa, apresentamos por mais um ano consecutivo o nosso Relatório Anual Integrado, que traz informações sobre a nossa performance e impactos de nosso modelo de negócio durante o ano de 2022.

O documento segue, mais uma vez, as Normas da Global Reporting Initiative (GRI) e do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), bem com o *framework* do Relato Integrado (Integrated Reporting Council - IIRC) e a Orientação CPC 09 estabelecida pela Resolução nº14 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).





Organizamos o conteúdo segundo os capitais do Relato Integrado e, dessa forma, apresentamos informações sobre a performance e os impactos de nosso modelo de negócio durante o ano de 2022, estruturando as informações financeiras em sinergia com os aspectos ambientais, sociais e de governança.

Os dados aqui apresentados cobrem mais de 75% das operações da Cielo e se referem ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, e cobrem as operações da Cielo e suas

controladas Servinet, Aliança e Stelo. Alguns indicadores também cobrem a Cateno, embora a coligada possua seu relatório de sustentabilidade independente ao da Cielo.

As informações apresentadas nesse documento são auditadas pela KPMG Auditores Independentes Ltda — empresa externa e independente. O conteúdo é validado pelos membros da Diretoria-Executiva e também apreciado pelo Comitê de Sustentabilidade, que por sua vez, submetem seu parecer ao Conselho de Administração.

# Materialidade de impacto

GRI 2-14 / 3-1

Para identificar os temas ambientais, sociais e de governança (ESG) prioritários e estratégicos que Cielo deve fazer o acompanhamento, gestão e prestação de contas, estruturamos uma **Matriz de Materialidade**.

Ela apresenta os temas mais importantes para a geração de valor da Companhia com base nos seus impactos socioambientais, no Plano Estratégico e no Mapa de Riscos Corporativo.

## O que fizemos:

1

### Mapeamento de tendências ESG:

levantamento de temas da agenda ESG presentes no mercado, no setor e em *benchmarks*, que possam ter impacto na sustentabilidade dos negócios da Companhia.

2

### Convergência com grupos focais estratégicos:

convergência das tendências ESG com a visão das áreas internas de sustentabilidade, gestão de riscos e planejamento estratégico.

3

**Engajamento com stakeholders:** entrevistas com colaboradores, lideranças, vice presidentes executivos, coordenação do comitê de sustentabilidade, clientes e fornecedores.

4

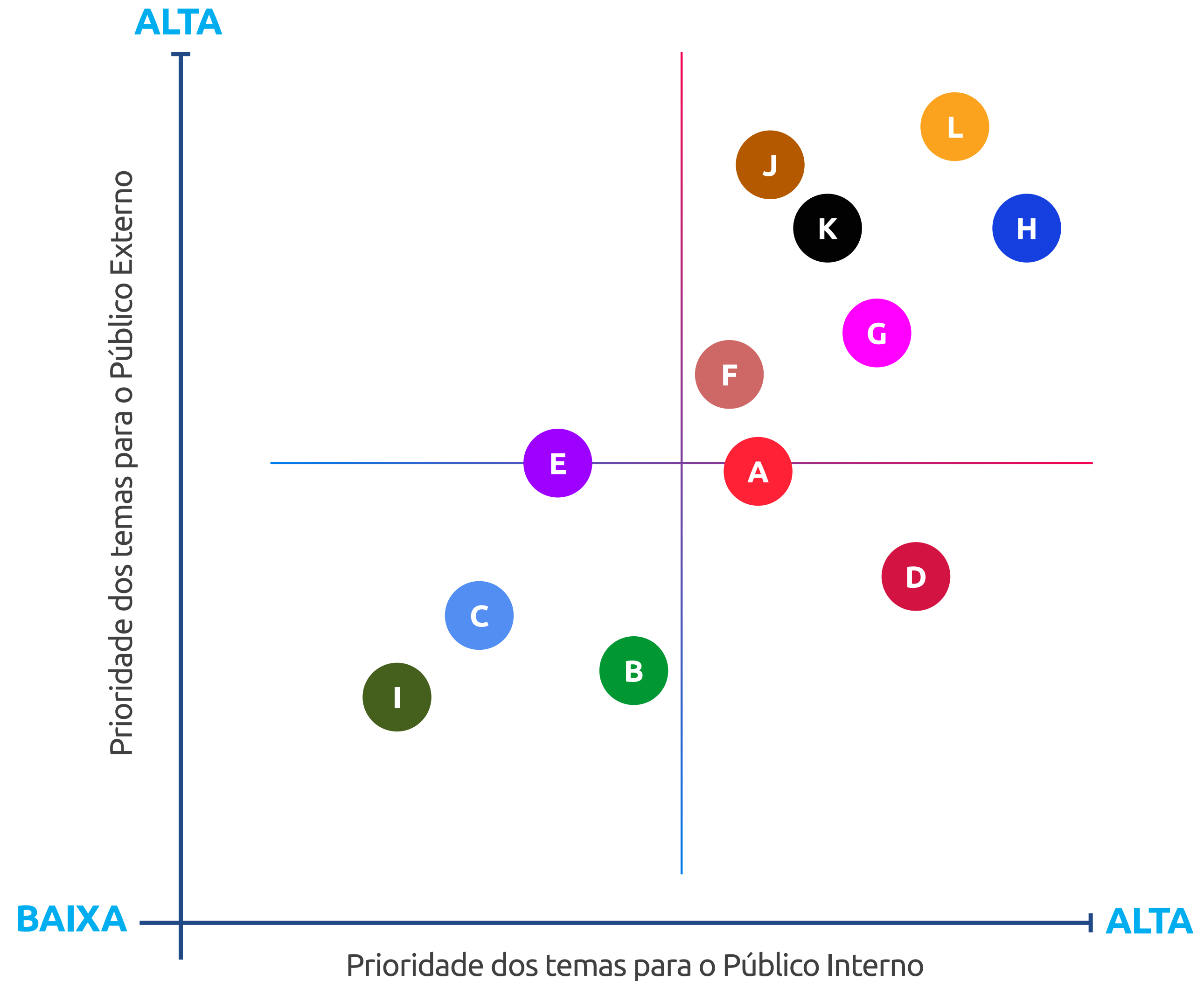
**Validação:** consolidação de todo o material da consulta e validação com Alta Administração.

## A Matriz de Materialidade

GRI 3-2

Como concretização de todo o trabalho, os 12 temas materiais finais foram plotados na matriz de materialidade da Cielo. Destes, 7 estavam presentes na matriz de 2021 e foram modificados em termos de abrangência e 3 temas são novos. Aqueles no quadrante superior direito são o de maior relevância para ambos os públicos (internos e externos).

- A** Atração e Desenvolvimento de Pessoas
- B** Cadeia de Valor Responsável e Sustentável
- C** Educação, Cidadania e Inclusão Financeira
- D** Diversidade, Equidade e Inclusão
- E** Ecoeficiência nas Operações
- F** Empreendedorismo
- G** Gestão de Riscos e Continuidade dos Negócios
- H** Governança, Integridade, Ética e Transparência
- I** Mudanças Climáticas
- J** Tecnologia, Inovação e Disponibilidade de Sistemas
- K** Relacionamento com o Cliente
- L** Segurança da Informação e Prevenção a Fraude



## Mapa de Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Buscando demonstrar a força e concretude dos temas materiais, correlacionamos os temas materiais da Cielo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU (ODS).

Em outras palavras, esse exercício representa a **relação entre as percepções dos stakeholders** que participaram de todo o processo de construção da Matriz de Materialidade **com ODS em potencial**. Na figura ao lado, o tamanho do ícone do ODS representa o grau de importância na visão dos *stakeholders*.



# 10 Anexos

## Indicadores complementares

Nesta seção apresentamos indicadores e informações complementares àquelas citadas ao longo do Relatório.



# Estrutura de governança corporativa

## Composição do Conselho de Administração

GRI 2-9

CONSELHEIRO DE ADMINISTRAÇÃO	IDADE E DATA DE NASCIMENTO	CARGO	DATA DE ELEIÇÃO	TÉRMINO DO MANDATO	PERCENTUAL DE PARTICIPAÇÃO NAS REUNIÕES	TEMPO NO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, DESDE A PRIMEIRA ELEIÇÃO*
<b>Aldo Luiz Mendes</b>	64 anos (13/10/1958)	Conselheiro Independente	27/04/2022	Abril de 2024	100%	5 anos
<b>Carlos Motta dos Santos</b>	52 anos (03/09/1970)	Conselheiro Externo	27/04/2022	Abril de 2024	97%	4 anos
<b>Eurico Ramos Fabri</b>	50 anos (29/09/1972)	Presidente do Conselho de Administração	27/04/2022	Abril de 2024	100%**	4 anos
<b>Ênio Mathias Ferreira</b>	52 anos (30/03/1971)	Conselheiro Externo	27/04/2022	Abril de 2024	100%	2 anos
<b>Fernando José Costa Teles</b>	56 anos (07/03/1967)	Conselheiro Independente	27/04/2022	Abril de 2024	100%	1 ano
<b>Francisco Augusto da Costa e Silva</b>	74 anos (06/09/1948)	Conselheiro Independente	27/04/2022	Abril de 2024	100%	15 anos
<b>Francisco José Pereira Terra</b>	53 anos (26/05/1969)	Conselheiro Externo	27/04/2022	Abril de 2024	97%	7 anos
<b>José Ricardo Fagonde Forni</b>	52 anos (27/02/1971)	Vice-Presidente do Conselho de Administração	27/04/2022	Abril de 2024	100%	2 anos
<b>Marcelo de Araújo Noronha</b>	57 anos (10/08/1965)	Conselheiro Externo	27/04/2022	Abril de 2024	97%	12 anos
<b>Marco Aurélio Picini de Moura</b>	53 anos (26/07/1969)	Conselheiro Externo	27/04/2022	Abril de 2024	97%	2 anos
<b>Regina Helena Jorge Nunes</b>	57 anos (04/10/1965)	Conselheira Independente	27/04/2022	Abril de 2024	100%	1 ano
<b>Vinícius Urias Favarão</b>	48 anos (20/11/1974)	Conselheiro Externo	27/04/2022	Abril de 2024	91%	5 anos

\* Contabilizado seguindo os critérios do Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

\*\* Durante o exercício de 2022 tivemos a destituição dos Srs. Gilberto Mifano e Edson Marcelo Moreto como membros do Conselho de Administração e o ingresso dos Srs.(as) Regina Nunes, Eurico Fabri e Fernando Teles no Conselho de Administração, caso em que o número de participação de tais conselheiros é inferior aos demais, considerando que os referidos membros passaram a acompanhar as reuniões do Conselho a partir do mês de maio/22.

Nota: As informações relativas à estrutura de governança são referentes a maio de 2022, mês de publicação do Relatório.



## Participação nas reuniões do Conselho de Administração

O Regimento Interno do Conselho de Administração define que os membros do Conselho possuem o dever de cumprir com a assiduidade de, no mínimo, 75% de participação nas reuniões do Conselho.

A frequência média dos membros nas reuniões do Conselho de Administração para o exercício social de 2022 foi de 98,5%.

## Tempo Médio de Permanência dos Membros no Conselho de Administração

O tempo médio da atual composição do Conselho de Administração é de 6,3 anos.



O currículo dos Conselheiros e demais membros dos órgãos de governança podem ser acessados em nosso [site de RI](#)

## Composição do Conselho Fiscal

NOME	INDEPENDENTE
Daniela de Avelar Gonçalves	Não
Euler Antonio Luz Mathias	Não
Herculano Anibal Alves	Não
Marcos Aparecido Galande	Não
Cristiane do Amaral Mendonça	Sim

*Nota: As informações relativas à estrutura de governança são referentes a maio de 2022, mês de publicação do Relatório.*



[Mais informações](#) sobre a composição do Conselho de Administração e de seus comitês, consultar site de [Relacionamento com Investidores](#)

## Composição da Diretoria-Executiva

NOME	CARGO
Estanislau Mendes Llobatera Bassols	Diretor-Presidente
Carlos Eduardo Domingues Alves	Vice-Presidente Executivo de Tecnologia e Negócios
Filipe Augusto dos Santos Oliveira	Vice-Presidente de Finanças e Relação com Investidores
Louangela Bianchini da Costa Colquhoun	Vice-Presidente Executiva Jurídica e Relações Governamentais
Marcelo de Giuseppe Toniolo	Vice-Presidente Executivo de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança
Paulo Adriano Rômulo Naliato	Vice-Presidente Executivo Comercial Varejo e Operações
Patrícia Quirico Coimbra*	Vice-Presidente Executiva de Gente, Gestão e Performance
Renata Andrade Daltro dos Santos	Vice-Presidente Executiva Comercial Grandes Contas

\* Aguardando homologação do BACEN.  
*Nota: As informações relativas à estrutura de governança são referentes a maio de 2022, mês de publicação do Relatório.*

## Diversidade dos órgãos de governança

GRI 405-1

### PORCENTAGEM DE INDIVÍDUOS QUE INTEGRAM O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DIRETORIA-EXECUTIVA, POR GÊNERO

	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	DIRETORIA-EXECUTIVA
<b>Por gênero</b>		
Masculino	92%	62,5%
Feminino	8%	37,5%
<b>Por faixa etária</b>		
Até 30 anos	0%	0%
De 30 a 50 anos	17%	62,5%
Mais de 50 anos	83%	37,5%
<b>Para outros indicadores de diversidade</b>		
Pessoas Com Deficiência (PCD)	0%	0%
Negros	0%	0%
Indígenas	0%	0%
Pardos	8%	0%
Branços	0	100%

# Conteúdos de diversidade no time Cielo

## TIME CIELO POR CONTRATO DE TRABALHO, POR GÊNERO\*

GRI 2-7 / 2-8 / 405-1

	HOMEM	MULHER	TOTAL
Permanente	3.037	2.008	5.045
Temporário**	2.025	837	2.862***

\* Em 31/dez/2022, todos os colaboradores permanentes desempenhavam as suas funções em tempo integral

\*\* Apresentamos os dados de pessoas terceirizadas (temporário) segregados do total de pessoas colaboradoras da Cielo (permanente). Em sua maioria, as pessoas terceirizadas estão alocados na área de Tecnologia da Informação.

\*\*\* Dado se refere ao término do período de relato (31/12/2022).

## TIME CIELO, POR FAIXA ETÁRIA\*

	GESTÃO	TÉCNICO	TODOS OS OUTROS
Abaixo de 30 anos	4,8%	20,6%	74,7%
Entre 30 e 50 anos	16,6%	19,4%	63,9%
Acima de 50 anos	19,4%	23,6%	57,1%
<b>TOTAL</b>	<b>13,3%</b>	<b>19,9%</b>	<b>66,8%</b>

\*Em 31/dez/2022.

## TIME CIELO POR CONTRATO DE TRABALHO, POR REGIÃO\*

GRI 2-7 / 2-8

	CENTRO-OESTE	NORDESTE	NORTE	SUDESTE	SUL
Permanente	320	461	104	3.616	544
Temporário**	-	-	-	2.862	-

\* Em 31/dez/2022, todos os colaboradores desempenhavam as suas funções em tempo integral

\*\* Apresentamos os dados de pessoas terceirizadas (temporário) segregados do total de pessoas colaboradoras da Cielo (permanente). Em sua maioria, as pessoas terceirizadas estão alocadas na área de Tecnologia da Informação.

## TIME CIELO POR RAÇA/ETNIA\*

	2020	2021	2022
Amarela	2,2%	2,5%	1,9%
Branca	64,8%	64,7%	67,8%
Indígena	0,2%	0,2%	0,1%
Preta	4,4%	5,8%	6,1%
Parda	20,3%	25,5%	24,0%
Não informada	8,1%	1,2%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\*Em 31/dez/2022. Os dados apresentados são baseados em autodeclaração e compreendem toda a base de colaboradores da Companhia.

## DIVISÃO DOS CARGOS DE GESTÃO\* POR RAÇA/ETNIA

	2020	2021	2022
Amarela	2,2%	3,0%	2,8%
Branca	78,3%	79,2%	79,0%
Indígena	0,0%	0,0%	0,0%
Preta	2,1%	1,8%	2,2%
Parda	13,6%	15,8%	15,9%
Não informada	3,8%	0,2%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\*Para cargos de gestão consideramos as seguintes categorias: coordenadores e gerentes.

## MULHERES EM CARGOS DE LIDERANÇA

	2020	2021	2022
Parcela de mulheres em relação ao total de colaboradores	39,8%	39%	39,8%
Em cargos de liderança (incluindo liderança júnior, plena e sênior)	38,3%	38,2%	37,9%
Em níveis mais iniciantes dos cargos de liderança	41,1%	39,9%	39,7%
Em níveis mais altos dos cargos de liderança (no máximo dois níveis de distância do CEO)	21,6%	37,4%	30,8%
Em todos os cargos de liderança de áreas geradoras de receita	42,2%	36,9%	39,2%
Em cargos relacionados à ciência, tecnologia, engenharia e matemática	21,8%	26,5%	34,3%

## PESQUISA DEMOGRÁFICA LGBTQIA+

	2022
Porcentagem no quadro de colaboradores* autodeclarados como LGBTQIA+	7%

\* Considera participantes da Pesquisa de Experiência do Colaborador, que contou com a participação de 81,7% dos nossos colaboradores.

# Conteúdos de remuneração

## Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional

GRI 405-2

Na Cielo, não existe diferenciação da política de remuneração entre gêneros, e a competitividade da remuneração praticada é monitorada por meio de comparações periódicas com o mercado de referência, definido com consultorias especializadas no tema, considerando empresas que tem um patamar de negócio comparável com o da Companhia e que empregam profissionais com perfil semelhante aos que a Companhia precisa.

	SALÁRIO MÉDIO MULHERES/HOMENS	REMUNERAÇÃO TOTAL MÉDIA MULHERES/HOMENS
C-Level	104%	102%
Alta Liderança	102%	106%
Média Liderança	98%	98%
Nível Técnico	89%	89%
Nível Operacional	93%	94%
Executivo Comercial	102%	101%

# Conteúdos de contratação e rotatividade

## Evolução do número de contratações

GRI 401-1

	TOTAL DE CONTRATAÇÕES			TAXA DE CONTRATAÇÃO (%)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
<b>Faixa etária</b>						
Até 30 anos	376	1.185	857	9,6%	57,0%	33,2%
Entre 30 e 50 anos	1.012	1.024	1.657	25,8%	31,8%	64,1%
Mais de 50 anos	45	61	70	1,2%	26,5%	2,7%
<b>Gênero</b>						
Masculino	871	1.440	1.518	22,2%	55,7%	58,7%
Feminino	562	830	1.066	14,3%	51,3%	41,3%
<b>Região</b>						
Norte	51	73	70	1,3%	76,0%	2,7%
Nordeste	188	253	235	4,8%	60,4%	9,1%
Centro-Oeste	134	165	220	3,4%	70,5%	8,5%
Sudeste	840	1.463	1.685	21,4%	48,6%	65,2%
Sul	220	316	374	5,6%	70,0%	14,5%

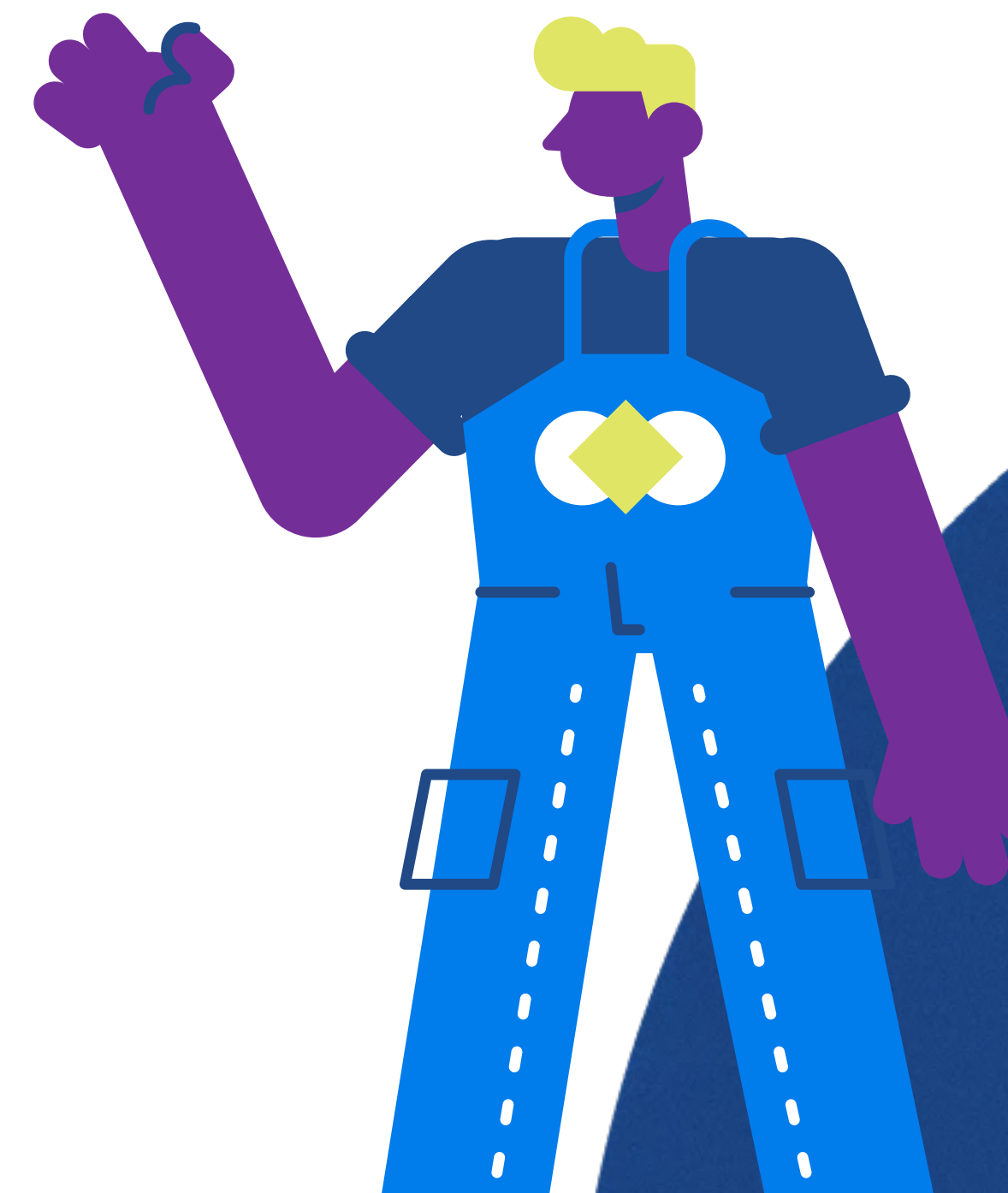
## Evolução da taxa de rotatividade total

GRI 401-1

	FUNCIONÁRIOS QUE DEIXARAM A COMPANHIA			TAXA DE ROTATIVIDADE (%)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
<b>Faixa etária</b>						
Até 30 anos	265	320	438	6,7%	42,4%	37,1%
Entre 30 e 50 anos	792	1.564	1.243	20,2%	48,6%	38,7%
Mais de 50 anos	792	105	59	1,1%	45,7%	38,8%
<b>Gênero</b>						
Masculino	663	1.214	1.065	18,9%	46,9%	38,7%
Feminino	439	775	675	11,2%	47,9%	37,8%
<b>Região</b>						
Norte	28	56	46	0,7%	58,3%	47,4%
Nordeste	86	214	192	2,2%	51,1%	45,8%
Centro-Oeste	84	130	146	2,1%	55,6%	53,3%
Sudeste	762	1.303	1.086	19,9%	43,3%	33,2%
Sul	122	286	270	3,1%	64,0%	56,9%

## Rotatividade por raça

	2022	
	ROTATIVIDADE TOTAL	ROTATIVIDADE VOLUNTÁRIA
Amarela	32,5%	16,3%
Branca	34,7%	15,9%
Indígena	52,2%	11,1%
Parda	44,7%	17,7%
Preta	40,0%	16,8%



# Experiência do time Cielo: Índice de Satisfação (eNPS)

## Resultados (e-NPS), por categoria funcional\*

	DEZ/2020	DEZ/2021	DEZ/2022
Estagiário	+70	+81	+94
Assistente	+81	+79	+94
Analista	+58	+70	+86
Consultores	+83	+82	+82
Especialistas	+51	+65	+82
Coordenadores	+46	+57	+80
Gerentes	+63	+75	+85
Superintendentes	+32	+62	+77

## Resultados (e-NPS), por etnia\*

	SET/2021	DEZ/2022
Amarela	+45	+84
Branca	+53	+84
Indígena	+89	+79
Parda / Negra	+62	+87
Preta / Negra	+65	+84
Prefiro Não Responder	+46	+69

\* Apenas nas duas pesquisas listadas acima foi realizada a mensuração por etnia.

## Resultados (e-NPS), por faixa etária

	DEZ/2021	DEZ/2022
Baby Boomers (pessoas nascidas entre 1946 e 1964)	+76	+90
Geração X (nascidos entre 1965 e 1981)	+76	+85
Geração Y (nascidos entre 1982 e 1994)	+75	+84
Geração Z (nascidos a partir de 1995)	+78	+86

\* Apenas nas duas pesquisas listadas acima foi realizada a mensuração por etnia.

# Conteúdos de treinamento

GRI 404-1

## Média de horas de treinamento, por categoria funcional

	2021		2022	
	TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO	TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO
Aprendiz/Estagiário	4.864,8	19,3	-	-
Comercial	54.333,7	17,7	47.588	14,9
Consultores/Especialistas	8.091,0	12,1	11.668	15,2
Coordenadores	1.379,6	8,7	5.614	19,0
Diretores/Gerentes	5.260,1	11,9	22.157	24,6
Diretoria-Executiva	116,0	58	255	42,5
Equipe	14.089,3	3,83	24.439	17,6
<b>Total</b>	<b>88.134,5</b>	<b>18,8</b>	<b>111.721</b>	<b>17,1</b>

## Média de horas de treinamento, por faixa etária

	2021		2022	
	TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO	TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO
Até 30 anos	25.013,3	16,4	38.030	16,6
Entre 30 e 50 anos	59.485,0	15,4	69.672	17,4
Acima de 50 anos	4.540,8	20,2	4.019	15,9
<b>Total</b>	<b>89.039,1</b>	<b>15,9</b>	<b>111.721</b>	<b>17,1</b>



## Média de horas de treinamento, por raça/etnia

	2021		2022	
	TOTAL DE HORAS	MÉDIA DE HORAS	TOTAL DE HORAS	MÉDIA DE HORAS
Amarela	1.763,3	15,7	2.922	21,2
Branca	50.785,9	14,9	76.563	18,0
Indígena	33,9	6,8	225	32,1
Preta	5.467,9	17,8	23.933	15,6
Parda	22.351,9	17,0	1.398	7,6
Não informada	8.636,2	18,6	6.680	15,7
<b>Total</b>	<b>89.039,1</b>	<b>15,1</b>	<b>111.721</b>	<b>17,1</b>

## Média de horas de treinamento e investimento, por nível de graduação\*

	2021		2022	
	TOTAL DE HORAS	MÉDIA DE HORAS	TOTAL DE HORAS	MÉDIA DE HORAS
Ensino Fundamental	522,9	21,8	350	11,7
Ensino Médio	11.514,0	17,3	19.593	16,5
Ensino Superior	61.185,1	15,7	69.750	16,7
Pós-graduação/MBA	13.869,4	14,6	20.851	19,3
Mestrado/Doutorado	302,0	8,2	804	23,6
Outros	1.645,7	40,1	374	12,5
<b>Total</b>	<b>89.039,1</b>	<b>17,8</b>	<b>111.721</b>	<b>17,1</b>

\*Para cada categoria são considerados o nível de escolaridade tanto completo quanto incompleto.

# Conteúdos de saúde e segurança do trabalho

## Participação, consulta e comunicação aos trabalhadores em saúde e segurança ocupacional

GRI 403-2 / 403-3 / 403-4

As pessoas colaboradoras podem participar do desenvolvimento e implementação do sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais por meio de entrevistas realizadas na elaboração dos documentos, onde são envolvidos e informados sobre os riscos de suas atividades.

Para discutir o tema, contamos com um Comitê de SESMT (Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho), que ocorre semanalmente e envolve Técnicos de Segurança do Trabalho,

Engenheiro de Segurança do Trabalho, Médico do Trabalho e Enfermeiro do Trabalho.

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

Como forma de garantir a privacidade das informações de saúde dos colaboradores, todas as informações relacionadas à saúde dos trabalhadores são tratadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



## Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais

GRI 403-2 / 403-3 / 403-5

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

## Lesões relacionadas ao trabalho

GRI 403-2 / 403-3 / 403-9

Os principais tipos de acidente de trabalho na Cielo estão relacionados a acidentes de trajeto, como colisão de veículos utilizados pela força de vendas. Ainda assim, em 2022 não foram registrados acidentes com consequências graves ou acidentes de comunicação obrigatória relacionados ao trabalho.

No que se refere aos terceirizados, não houve acidente ou comunicação de acidente de trabalho em 2022.

As investigações de acidentes de trabalho são feitas através do uso de uma metodologia que conta com o preenchimento das informações do colaborador acidentado, detalhes do acontecimento que resultou no acidente e a utilização da Ferramenta 5 Porquês. A pessoa que perceber uma situação perigosa pode se retirar e denunciar o caso nos canais disponíveis.

## Problemas de saúde relacionados ao trabalho

GRI 403-10

Em 2022 não foram registrados casos de doenças relacionadas ao trabalho de comunicação obrigatória na Companhia, tanto entre os colaboradores próprios quanto terceirizados.

	2021	2022
Número de fatalidades	0	0
Lesões de alta consequência (Excluindo Fatalidades relacionadas ao trabalho)	0	0



# Benefícios

## Benefícios oferecidos a colaboradores de tempo integral e temporários

GRI 401-2

Estendemos todos os benefícios para colaboradores temporários, com exceção da previdência privada. A seguir, apresentamos a relação completa de benefícios:

- › Vale-alimentação
- › Vale-refeição
- › Plano de saúde Bradesco Saúde: gestão de beneficiários, internação, patologias crônicas e ortopedia
- › Plano odontológico
- › Seguro saúde
- › Seguro de vida
- › Previdência privada
- › Licença paternidade de 20 dias, com direito a auxílio
- › Licença-maternidade de 120 ou 180 dias
- › Programa para Gestantes e Parentalidade Consciente: prioridade de atendimentos nos serviços clínicos, rodas de conversas periódicas, livro, monitoramentos das pessoas gestantes, trilha de parentalidade consciente,
- › Sala de apoio à amamentação
- › Gympass
- › Sesc
- › Clínico Geral *in company*
- › Nutricionista *in company*
- › Psicologia *in company*
- › Campanha de vacinação contra a gripe
- › Programa de Saúde Emocional
- › Mindfulness
- › Campanhas de Saúde: setembro amarelo, outubro rosa, novembro azul
- › Cafeteria
- › Salão de Beleza *in company*
- › Presente de Natal e Natal *in company*

## Dados de licença-maternidade ou paternidade

GRI 401-3

		2021	2022
Total de empregados permanentes que tiveram direito a usufruir de licença-maternidade/paternidade	Mulheres	1.616	2.008
	Homens	2.586	3.037
Número de colaboradores que tiraram licença-maternidade, paternidade no ano	Mulheres	60	89
	Homens	90	100
Taxa de retorno ao trabalho no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	Mulheres	100%	100%
	Homens	100%	100%
Taxa de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença-maternidade/paternidade e permaneceram empregados por mais 12 meses	Mulheres	37%	49,2%
	Homens	52%	59,2%

# Projetos e atividades apoiados via leis de incentivo


GRI 203-1

PROJETO	MECANISMO	VALOR	LOCAL	CONTEXTO
<b>Projeto Cósmicas</b>	Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	R\$ 500 mil	Estado de São Paulo	Projeto desenvolvido pelo Instituto Tomie Ohtake, dedicado à formação de meninas e mulheres residentes no estado de São Paulo (saiba mais na página 66).
<b>Academia de Música da Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo (OSESP)</b>	Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	R\$ 260 mil	São Paulo (SP)	Instituição responsável pela Orquestra Sinfônica e Sala São Paulo, a OSESP promove desde 2006 a <b>Academia de Música</b> , voltada para a formação de jovens talentos por meio da educação teórica, instrumental e artística.
<b>Série Orquestra e Games da OSESP</b>	Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	R\$ 260 mil	São Paulo (SP)	Em 2022, a OSESP promoveu ainda o espetáculo <b>Música e Games</b> , que reúne composições marcantes dos videogames em uma apresentação emocionante.
<b>Papo de futuro 4.0</b>	Fundo da Infância e Adolescência (FIA) / Fundo do Idoso	R\$ 283 mil	Municípios de Pernambuco	Projeto tem como norte o estímulo ao empreendedorismo de jovens, adolescentes e mulheres na constituição de seus próprios negócios, agindo de forma a dar independência e empoderamento a esses grupos sociais.
<b>Requalificação da área geriátrica das obras sociais Irmã Dulce</b>	Fundo da Infância e Adolescência (FIA) / Fundo do Idoso	R\$ 283 mil	Salvador (BA)	Projeto visa oferecer estrutura adequada e acolher as pessoas idosas atendidas no Centro de Geriatria e Gerontologia, sendo necessário a requalificação dos ambientes das enfermarias, através de reforma dos espaços físicos.
<b>Confederação Brasileira de Judô (CBJ)</b>	Lei de Incentivo ao Esporte	R\$ 283 mil	Rio de Janeiro (RJ)	Participação em competições e treinamentos de ranqueamento da Federação Internacional de Judô (FIJ) para participação nos Jogos Olímpicos 2024.

# Participação em associações

GRI 2-28


Ao longo de 2022, contribuímos com mais de R\$ 1,6 milhão para associações e entidades que atuam setorialmente na articulação de defesa de causas nas quais temos interesse:

 **ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços)** – Participamos de mais de 40 grupos temáticos, com representantes contribuindo construtivamente nas discussões, sendo que em alguns deles nossos colaboradores ocupam cargos de coordenadores, como por exemplo no Fórum das Credenciadoras e no GT Confaz.

Além dos grupos funcionais da associação, a Cielo também assumiu postos de coordenação representando a Abecs em outros fóruns multissetoriais, como no Conselho Deliberativo de *Open Finance* e em dois de seus grupos de trabalho: GT de Políticas, Riscos e *Compliance (Open Finance)* e GT de Segurança (*Open Finance*).


Por vezes, a Companhia participou ativamente representando todo o segmento de credenciadoras na Abecs, em *squads* para formulação de novos produtos para o mercado.

 **Contribuição: R\$ 1.471.229**


 **ICC Brasil (International Chamber of Commerce)** – Participamos da Comissão de Economia Digital, bem como na Comissão de *Trade Finance*.

A agenda das comissões gira em torno da discussão sobre a Nova Lei Cambial, *Supply Chain Finance*, normas e princípios globais para a governança na internet e segurança cibernética, além da elaboração de um *roadmap* para a ingressão do Brasil à OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico).

 **Contribuição: R\$ 26.740**


 **Amcham Brasil (American Chamber of Commerce for Brazil)** – Somos membros da Forçatarefa de Eficiência Tributária, que acompanha as discussões sobre reforma tributária em tramitação na Câmara dos Deputados e Senado Federal.

 **Contribuição: R\$ 40.888**

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

O Projeto de Lei Complementar (PLP) 178, de 2021, está em tramitação no Congresso Nacional, tendo sido aprovado pela Câmara dos Deputados em 2022 e atualmente está pendente de apreciação e votação no Senado Federal.

 **Contribuição: R\$ 18.000**

 **IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa):** Somos associados do IBGC, órgão cujo objetivo é gerar e disseminar conhecimento em governança corporativa e influenciar os mais diversos agentes na adoção das melhores práticas, contribuindo para o desempenho sustentável das organizações. A participação em palestras, cursos e o compartilhamento de conteúdo do IBCG contribui para o aperfeiçoamento constante da governança corporativa do time Cielo, tornando-a empresa referência em governança corporativa no mercado.

 **Contribuição: R\$ 50.714,81**





# Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

GRI 201-2

## Governança

- › **Supervisão do Conselho:** O Conselho de Administração é continuamente informado pelo Comitê de Sustentabilidade (comitê de assessoramento) quanto às ações desenvolvidas no âmbito do Planejamento Estratégico de Sustentabilidade, que inclui, entre outras ações, a Estratégia Climática da Companhia. Nesse sentido, o Conselho de Administração analisa e discute a atuação da Companhia relacionada às questões Climáticas, provê orientações/feedback quanto a: (1) estratégia climática da Cielo; (2) acompanhamento da implementação da estratégia; (3) acompanhamento de planos de ação estabelecidos; e (4) processos de gestão de riscos e oportunidades

(integrado no processo de gestão de riscos da Cielo). Através do reporte de riscos corporativos, feito via Comitê de Riscos, a Alta Administração tem uma visão da exposição existente a riscos climáticos e, assim, pode tomar decisão sobre o tema.

- › **Supervisão de Administração:** a Diretoria-Executiva de Gente, Gestão e Performance, por meio da Gerência de Sustentabilidade, é responsável pela elaboração, execução e manutenção da estratégia climática da Cielo. O Diretor Executivo de Gente, Gestão e Performance reporta o tema ao Comitê de Sustentabilidade, que, por sua vez, informa o Conselho de Administração.

## Estratégia

A Cielo realiza um estudo específico para avaliar riscos e oportunidades das mudanças climáticas, com base nos cenários do Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC). O estudo inclui cenários de impactos para o negócio e a probabilidade de ocorrência, conforme os riscos e oportunidades identificados.

Os resultados auferidos direcionam nossos esforços para a mitigação de riscos decorrentes das mudanças climáticas. Nesse contexto, optamos por considerar o cenário mais pessimista (RCP 8.5), adotando estratégia conservadora em uma análise de riscos e oportunidades. Essa estratégia visa a prevenção e a precaução sobre o pior cenário.

Entre os riscos avaliados, podemos citar:

### **Risco climático/físico:**

*Impacto de eventos climáticos físicos/agudos no comércio brasileiro.*

- › O aumento da temperatura gera eventos climáticos extremos, como o aumento da frequência e intensidade de precipitações, inundações e deslizamentos de terra. A possível ocorrência desses eventos pode impactar o comércio de formas adversas, ocasionando fechamentos por um período de tempo ou totalmente. Dessa forma, tais eventos climáticos extremos podem exercer grande influência na redução do PIB.

- › Uma vez que Cielo é responsável por transacionar cerca de 8% do PIB, quaisquer eventos que levem a redução de atividades pelo comércio podem gerar impactos na receita financeira da Companhia, uma vez que operamos na base comercial de multissetores da economia, dos quais nosso resultado é diretamente dependente.
- › Pensando na Continuidade dos Negócios em caso de indisponibilidade e/ou crise, possuímos um Programa de Gestão de Continuidade de Negócios. Frente à possíveis impactos relacionados a eventos climáticos extremos relacionados às mudanças do clima, este Programa permite que a Cielo ative seus planos de continuidade de negócios, garantindo que pessoas, bens, sistemas, informações e, conseqüentemente, sua reputação sejam preservados.



### **Risco climático/transição:**

*Ambiente regulatório mais restritivo em relação às mudanças climáticas.*

- › A Cielo pode ser impactada devido à possibilidade de perdas ocasionadas por eventos associados ao processo de transição para uma economia de baixo carbono, bem como há a possibilidade de não atingimento dos compromissos estabelecidos na estratégia climática da Companhia.
- › Um ambiente regulatório mais restritivo em relação às mudanças climáticas e que leve a desaceleração dos mercados nacionais (sobretudo de atividades intensas em carbono), pode impactar de forma adversa na receita financeira da Companhia.
- › A Superintendência Executiva Jurídica e de Relações Governamentais é responsável pelo monitoramento e interpretação de regulamentações (vigentes, em discussão e emergentes/tendências), por avaliar a sua aplicabilidade e auxiliar as áreas competentes na implementação das medidas que se fizerem necessárias para a devida adequação.

### **Gestão de Riscos**

Na Cielo, a identificação, avaliação, monitoramento e reporte de riscos relacionados às mudanças climáticas ocorrem de forma integrada ao processo de gestão da Companhia, conforme rege nossa Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos. Saiba mais na página 43.

### **Métricas e metas**

A pegada de carbono da Cielo, incluindo as emissões de gases de efeito estufa do escopo 1, escopo 2 e escopo 3, está disponível nas páginas 97.

Em 2022, apuramos um índice de 1,86 em nosso indicador de intensidade de emissões de gases de efeito estufa em relação ao EBITDA. Nossa meta de 2023, atrelada à remuneração variável de Vice-Presidente, é manter a relação das emissões de escopo 1 + escopo 2/EBITDA em até 1,80.



# Outros Conteúdos GRI

## Indicação e informação sobre membros da alta administração

GRI 2-10

A Cielo conta com uma Política de Indicação e Remuneração de membros dos Órgãos de Governança Corporativa, que reúne as premissas, os critérios e os processos de indicação e seleção dos membros que irão compor os órgãos de governança da Companhia, garantindo a composição adequada desses órgãos e o alinhamento às melhores práticas de governança.

O documento estabelece que a indicação de membros para compor o Conselho de Administração poderá ser realizada pelos Administradores ou por quaisquer acionistas da Companhia, sendo que o processo de indicação de membros ao Conselho de Administração da Companhia deve ser baseado em uma análise prévia

(elaborada na forma de um relatório ou de uma matriz) das habilidades dos membros que compõem o Conselho de Administração, visando verificar a eficiência do colegiado e a complementariedade de funções, bem como apontar eventuais *gaps* em sua composição, assegurando a sua adequação.

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

Já a indicação de membros para compor os Comitês de Assessoramento é realizada pela Administração ou por

seus Acionistas Controladores, devendo as indicações serem encaminhadas para a Área de Governança Corporativa, por escrito, informando o nome completo e a qualificação do membro indicado para compor o Comitê de Assessoramento.

## Conhecimento do mais alto órgão de governança

GRI 2-17

Com o propósito de maximizar a eficácia do Conselho de Administração e assegurar o equilíbrio de experiências, habilidades e conhecimentos entre os membros, mantemos uma Matriz de Competências que determina a aptidão de cada pessoa para temas específicos.

A matriz também apoia a elaboração de um planejamento de sucessão, que passa por constante atualização para assegurar os objetivos estratégicos da Cielo.

Ao longo de 2022, os membros do Conselho de Administração da Companhia receberam instruções e atualizações sobre vários assuntos, incluindo o diagnóstico e aderência da Companhia às melhores práticas de governança corporativa no mundo e às recomendações do Código Brasileiro de Governança Corporativa – Companhias Abertas, bem como às melhores práticas relacionadas à indicação e remuneração de membros dos órgãos de governança no âmbito da discussão da proposta de ajustes das políticas institucionais da Companhia.



Conheça na íntegra a nossa [Política de Indicação e Remuneração de membros dos Órgãos de Governança Corporativa](#)

Adicionalmente, os membros do Conselho de Administração também receberam instruções e atualizações sobre as melhores práticas relacionadas aos aspectos de comunicação, diversidade, inclusão e sustentabilidade no âmbito da discussão das propostas de ajustes das Políticas da Companhia, além da evolução das práticas *Environmental, Social and Governance* ("ESG") por meio da análise do Relatório Anual Integrado 2021.

## Avaliação de desempenho de órgãos de governança

GRI 2-18

A Companhia realiza avaliações de desempenho do Conselho e de seus Comitês de Assessoramento (Comitês), como órgãos colegiados, e do Presidente do Conselho, dos Conselheiros, dos membros dos Comitês, individualmente considerados, por meio de um questionário de autoavaliação, assim como da Área de Governança e do *Governance Officer*, seguindo as boas

práticas de governança e buscando o aperfeiçoamento contínuo dos órgãos.

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

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

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

Após conclusão do processo de avaliação, seja a ampla ou a intermediária, a consultoria externa consolida os resultados das avaliações e elabora recomendações finais, com feedback individual para cada órgão, além da indicação de necessidades de ajustes ou aprimoramentos. Com base no relatório final da avaliação do Conselho de Administração, o Comitê de Governança Corporativa discute os resultados e as oportunidades de aprimoramento identificadas para o desenvolvimento de planos de ação. Posteriormente, as recomendações do Comitê de Governança Corporativa são submetidas ao Conselho, as quais são aprovadas e priorizadas para implementação.

Quanto aos resultados das avaliações dos Comitês, os resultados e recomendações são submetidos a cada órgão para discussão, aprovação e priorização para implementação. Os principais resultados das avaliações são comunicados ao Conselho e, eventualmente, as recomendações

que dependam da sua aprovação são submetidas à aprovação.

## Remuneração de órgãos de governança

GRI 2-19 / 2-20

A Companhia possui uma Política de Indicação e Remuneração de membros dos Órgãos de Governança Corporativa devidamente aprovada pelo Conselho de Administração. Nela, encontram-se, dentre outras premissas, as diretrizes a serem observadas e aplicadas para fixação da remuneração e respectivos benefícios aos membros do Conselho de Administração, da Diretoria-Executiva, do Conselho Fiscal e Comitês de Assessoramento.

O Comitê de Pessoas e Remuneração e o Comitê de Governança Corporativa são responsáveis por analisar as pesquisas de mercado e fazer eventuais recomendações a serem encaminhadas ao Conselho de Administração, bem como analisar e emitir recomendações

ao Conselho de Administração acerca da estratégia, das políticas e das práticas adotadas ou a serem adotadas pela Companhia em relação à remuneração dos órgãos de governança. No caso da Diretoria-Executiva, a análise e emissão de recomendações compete ao Comitê de Pessoas e Remuneração.

A remuneração da Diretoria-Executiva é composta por Remuneração fixa mensal, definida pelo Conselho de Administração, cujo valor é definido, entre outros fatores, pelas suas qualificações individuais e o nível de complexidade da posição. Além disso, recebe Remuneração Variável de Curto Prazo (recompensa o alcance e a superação de metas individuais e da Companhia), Bônus de longo prazo e Incentivo de longo prazo materializado pelo Programa de Ações Restritas (ambos concedidos mediante desempenho individual), e Incentivo de retenção materializado pelo Programa Sócio Cielo, onde parte ou a totalidade da remuneração variável de curto prazo é vinculada à aquisição de ações

restritas da Cielo, com a contrapartida correspondente pela Companhia.

Já os membros do Conselho de Administração fazem jus a uma remuneração fixa mensal, não atrelada à sua participação nas reuniões realizadas pelo referido órgão, com objetivo de remunerá-los pelos serviços prestados de forma compatível com as suas atribuições, responsabilidades e tempo de dedicação às suas funções. Tal remuneração deverá estar alinhada aos objetivos estratégicos da Companhia com foco em sua perenidade e na criação de valor no longo prazo.

A remuneração de cada conselheiro pode ser distinta em decorrência de responsabilidades adicionais assumidas como a participação em Comitês de Assessoramento. Os membros do Conselho de Administração não fazem jus a qualquer remuneração variável, mas são reembolsados pela Companhia de todas as despesas de locomoção, de estadia, bem como outras despesas eventualmente incorridas para o desempenho de suas funções.

## Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio

GRI FS1

Com o desenvolvimento de produtos e serviços e a criação de soluções de pagamento, a Cielo contribui com o fortalecimento da economia brasileira, atendendo iniciativas governamentais, promovendo o crescimento e o desenvolvimento da sociedade.

Com isso, a Companhia planeja, desenvolve, inova, e reposiciona seus produtos e serviços, e modelos de negócio correspondentes, considerando os impactos sociais, ambientais e macroeconômicos de curto, médio e longo prazos.

Nesse sentido, 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 estabelece as diretrizes para a inserção dos aspectos sociais, ambientais e de governança aos nossos negócios.

## Interações com clientes/empresas controladas/parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais

GRI FS5

### › Clientes, parceiros e prestadores de serviço:

No âmbito da Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, a Cielo possui processos de

monitoramento denominados Conheça seus Clientes (KYC), Conheça seus Parceiros (KYP) e Conheça seus Prestadores de Serviços (KYS), que conta com procedimentos específicos destinados a conhecê-los, incluindo a identificação, qualificação e classificação dos mesmos. Esses processos incluem a verificação de aspectos socioambientais, como a checagem em listas restritas do Lista de Trabalho Escravo e de Embargos e Autuações do IBAMA.

› **Controladas:**

Possuímos uma Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos, que contempla as diretrizes e responsabilidades sobre a gestão integrada dos riscos corporativos - incluindo os socioambientais -, e controles internos.

Essa política determina que as Sociedades Coligadas devem

realizar esforços para que sejam definidos seus direcionamentos a partir das orientações previstas na Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

Na Cateno, o tema é regido por sua Política de Gestão de Riscos e também conta com diretrizes em sua Política de Sustentabilidade.

**Pontos de acesso em áreas de baixa densidade demográfica ou desfavorecidas economicamente, por tipo.**

GRI FS13

Pensando na educação financeira e uso consciente de produtos e serviços financeiros, a Cielo:

- › Oferta simuladores e outras ferramentas gratuitas para apoiar a tomada de decisão dos clientes.

Disponíveis em: <https://www.cielo.com.br/simulador/vendas>

- › Disponibiliza informações nos materiais promocionais de cada produto/serviço da Cielo sobre a adequabilidade do mesmo ao perfil do cliente. Disponível em [www.cielo.com.br/maquininhas-de-cartao/](http://www.cielo.com.br/maquininhas-de-cartao/)
- › Simplifica a linguagem e termos técnicos com objetivo de ampliar o conhecimento sobre os produtos aos diversos segmentos da sociedade, tornando a compra mais consciente;
- › Possui canais de comunicação (através de e-mail, *WhatsApp* e central de Relacionamento) com especialistas que não tenham metas de vendas e que possam esclarecer, de maneira isenta, as dúvidas dos clientes sobre os produtos e serviços da instituição, e temas ligados à educação financeira.



# Índice de Conteúdos SASB

TÓPICO	CÓDIGO	MÉTRICA	UNIDADE DE MEDIDA	2022
PEGADA AMBIENTAL DA INFRAESTRUTURA DE HARDWARE				
	<b>TC-SI-130a.1</b>	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem da rede elétrica, (3) porcentagem renovável.	Gigajoules (GJ), Porcentagem (%)	Pág. 96
	<b>TC-SI-130a.2</b>	1) Total de água retirada, (2) total de água consumida, porcentagem de cada um em regiões com stress hídrico de base Elevado ou Extremamente Elevado	Metros cúbicos (m <sup>3</sup> ) e porcentagem (%)	Pág. 95
	<b>TC-SI-130a.3</b>	Discussão da integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para as necessidades do data center	N/A	Pág. 55

TÓPICO	CÓDIGO	MÉTRICA	UNIDADE DE MEDIDA	2022
<b>PRIVACIDADE DE DADOS E LIBERDADE DE EXPRESSÃO</b>				
	<b>TC-SI-220a.1</b>	Descrição das políticas e práticas relacionadas a publicidade comportamental e privacidade do usuário	N/A	<p>Quanto ao uso de dados de pessoas físicas (usuários) para fins de publicidade comportamental, a Política de Privacidade e Proteção de Dados especifica que <i>“As informações coletadas poderão, ainda, ser utilizadas para fins publicitários, como para envio de comunicações e notícias que sejam de interesse dos clientes atuais, potenciais e terceiros. E nesses casos o objetivo será melhor atender o público-alvo oferecendo produtos adequados às suas necessidades e perfil”</i>.</p> <p>Quanto ao detalhamento de quais dados pessoais são tratados, o documento informa que <i>“Informações coletadas a partir do uso dos sites e aplicativos: São aquelas correspondentes aos acessos e navegação aos sites, páginas e aplicativos da Companhia, contendo informações sobre a identificação do dispositivo e conexão (data, hora e IP). Também poderá ser coletada a geolocalização, para prevenção à fraude e segurança e proteção do crédito”</i>.</p> <p>Além disso, visando informar devidamente os usuários que acessam o <a href="#">site</a> da Cielo a respeito de como os seus dados pessoais são tratados e quais os seus direitos no escopo da LGPD, tem-se um Aviso de Privacidade que afirma: <i>“(...) as informações coletadas poderão, mediante a coleta prévia de sua autorização, serem utilizadas para fins publicitários, como para o envio de comunicações e notícias que sejam de seu interesse. Caso você se sinta incomodado e não deseje mais receber quaisquer informativos publicitários da CIELO, você poderá, a qualquer momento, nos contatar por meio do e-mail <a href="mailto:privacidade@cielo.com.br">privacidade@cielo.com.br</a>, manifestando a sua oposição”</i>.</p>
	<b>TC-SI-220a.2</b>	Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários	Número	Pág. 46

TÓPICO	CÓDIGO	MÉTRICA	UNIDADE DE MEDIDA	2022
<b>PRIVACIDADE DE DADOS E LIBERDADE DE EXPRESSÃO</b>				
	<b>TC-SI-220a.3</b>	Total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do usuário	R\$	Não houve.
	<b>TC-SI-220a.4</b>	(1) Número de solicitações de aplicação da lei para informações de usuários, (2) número de usuários cujas informações foram solicitadas, (3) porcentagem resultante em divulgação	Número, Porcentagem (%)	(1) 406, levando em conta os relatórios enviados às Secretarias de todos os estados (27) mais os relatórios sob demanda (55 no ano de 2022).  (2) Enviamos mensalmente todas as transações (com data e valores) realizadas por todos os nossos clientes às respectivas Secretarias Estaduais, bem como os dados cadastrais.
<b>SEGURANÇA DE DADOS</b>				
	<b>TC-SI-230a.1</b>	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados.	Número, Porcentagem (%)	Pág. 46

TÓPICO	CÓDIGO	MÉTRICA	UNIDADE DE MEDIDA	2022
<b>RECRUTAMENTO E GERENCIAMENTO DE UMA FORÇA DE TRABALHO GLOBAL, DIVERSIFICADA E QUALIFICADA</b>				
	<b>TC-SI-330a.3</b>	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão, (2) equipe técnica e (3) todos os outros funcionários	Porcentagem (%)	Gestão: Homens = 62,1%; Mulheres = 37,9% Equipe Técnica = Homens = 65,7%; Mulheres = 34,3% Todos os outros funcionários: Homens = 58,2%; Mulheres = 41,8%.
<b>GERENCIAMENTO DE RISCOS SISTÊMICOS DE INTERRUPÇÕES TECNOLÓGICAS</b>				
	<b>TC-SI-550a.1</b>	Número de (1) problemas de desempenho e (2) interrupções de serviço; (3) tempo total de inatividade do cliente	Número, dias	(1) Número de problemas de desempenho: 489 (2) Interrupções de serviço: 404 (3) Tempo total de inatividade do cliente: 830 Horas, 24 minutos.
	<b>TC-SI-550a.2</b>	Descrição dos riscos de continuidade de negócios relacionados a interrupções de operações	N/A	Serviços que tiveram mais interrupções e que, conseqüentemente, afetaram a continuidade do negócio: Cielo Mais (46), QR Code (33), FAC (27), Pagamentos Digitais (26), Credenciamento (23), Lio (23), Site Cielo (20), Star - Plataforma (18), SAP (14) e PIX (12).



# Índice de Conteúdos GRI

## DECLARAÇÃO DE USO

A Cielo S.A. – Instituição de Pagamento – relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022.

## GRI USADA

GRI 1: Fundamentos 2021

## NORMA(S) SETORIAL(AIS) DA GRI APLICÁVEL(EIS)

Também são reportados conteúdos do suplemento setorial financeiro

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
<b>CONTEÚDOS GERAIS</b>		
<b>A organização e suas práticas de relato</b>		
2-1	Detalhes da organização	Pág. 11. A Cielo opera apenas no Brasil. Para consultar a estrutura societária da Companhia, acessar: <a href="https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/estrutura-societaria/">https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/estrutura-societaria/</a>
2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	Pág. 106. As empresas que compõem os dados do relatório fazem parte das empresas listadas na Demonstrações Financeiras (DFs) da Companhia. Os resultados aqui divulgados são os mesmos que constam nas DFs, estão consolidados e refletem todas as empresas controladas e coligadas.
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Pág. 106. A Cielo S.A. – Instituição de Pagamento (“Cielo” ou “Companhia”) relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
2-4	Reformulações de informações	Págs: 11 e 106
2-5	Verificação externa	Pág. 151
<b>Atividades e colaboradores</b>		
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Págs. 11 e 68
2-7	Empregados	Pág. 70. O aumento do número de pessoas colaboradoras de um ano para o outro se deve a expansão do quadro de colaboradores no segmento Varejo. Mais informações no subcapítulo “Modelo de Servir”.
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Pág. 114. O aumento do número de pessoas colaboradoras terceirizadas de um ano para o outro se deve a expansão do quadro de colaboradores no segmento Varejo. Mais informações no subcapítulo “Modelo de Servir”.
2-9	Estrutura de governança e composição	Págs. 16 e 112
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Pág. 129
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	O presidente do Conselho de Administração não possui função executiva
2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Págs. 18 e 38
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Pág. 18
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Págs. 106 e 108

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
2-15	Conflitos de interesse	Pág. 19
2-16	Comunicação de preocupações críticas	Págs. 18 e 27
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Pág. 129
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Pág. 130
2-19	Políticas de remuneração	Pág. 130
2-20	Processo para determinação da remuneração	Pág. 130
2-21	Proporção da remuneração total anual	<p>Em 2022, o coeficiente entre remuneração total anual do CEO e a média da remuneração de todos os colaboradores da Cielo S.A. foi de 41,0. Já o coeficiente da remuneração do CEO com a mediana da remuneração dos colaboradores da Cielo S.A. foi de 57,3.</p> <p>A Cielo divulga, em seu formulário de referência (item 13), o maior, menor e a média da remuneração anual da Diretoria-Executiva. Acesse o documento em: <a href="https://ri.cielo.com.br/publicacoes-cvm/">https://ri.cielo.com.br/publicacoes-cvm/</a>.</p> <p>Por restrições de confidencialidade, optamos por não reportar as informações solicitadas pelo requisito “b” deste indicador.</p>
<b>Estratégia, políticas e práticas</b>		
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Pág. 3
2-23	Políticas de compromissos	Págs. 20, 21, 35 e 86
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Págs. 21 e 35

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Págs. 27 e 28
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Págs. 27 e 28
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Para a definição de casos significativos, consideramos apenas casos que materializaram multas. Dito isso, declaramos que em 2022, não houve aplicação de multas ou sanções não monetárias significativas decorrentes de não conformidades com leis e regulamentos.
2-28	Participação em associações	Pág. 124
<b>Engajamento de <i>Stakeholders</i></b>		
2-29	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	As diretrizes sobre o engajamento da Cielo com suas partes interessadas estão estabelecidas na Política de Engajamento com <i>Stakeholders</i> : <a href="http://bit.ly/41jD0zP">http://bit.ly/41jD0zP</a>
2-30	Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores em regime CLT são cobertos por acordo de negociação coletiva/sindical
<b>Tópicos materiais</b>		
3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Pág. 108
3-2	Lista de tópicos materiais	O processo de elaboração de nova matriz de materialidade descrito na página 109, aconteceu entre o final de 2022 e início de 2023.

**INDICADOR** **DESCRIÇÃO****LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO****3-3**

Gestão dos tópicos materiais

Atração e Desenvolvimento de Pessoas: Págs. 72 e 121;  
Cadeia de Valor Responsável e Sustentável: Págs. 68, 75 e 120;  
Educação, Cidadania e Inclusão Financeira: Pág. 64;  
Diversidade, Equidade e Inclusão: Pág. 86;  
Ecoeficiência nas Operações: Págs. 92 e 96;  
Empreendedorismo: Pág. 61;  
Gestão de Riscos e Continuidade dos Negócios: Págs. 38 e 48;  
Governança, Integridade, Ética e Transparência: Págs. 18, 20, 26 e 28;  
Mudanças Climáticas: Págs. 97 e 99;  
Tecnologia, Inovação e Disponibilidade de Sistemas: Pág. 50;  
Relacionamento com o Cliente: Pág. 56;  
Segurança da Informação e Prevenção a Fraude: Pág. 44.

**CONTEÚDOS ECONÔMICOS****Desempenho econômico**

<b>201-1</b>	Valor econômico direto gerado e distribuído	Pág. 103
<b>201-2</b>	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	Pág. 126
<b>201-4</b>	Ajuda financeira recebida do governo	Em 2022, a Cielo não recebeu assistência financeira do governo.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
<b>Impactos Econômicos Indiretos</b>		
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Págs. 65 e 123
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	Pág. 64
<b>Práticas de Compra</b>		
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Pág. 68
<b>Combate a Corrupção</b>		
205-1	Percentual e número total de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção e os riscos significativos identificados	Págs. 24 e 26
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Págs. 22 e 23
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Págs. 23, 24 e 28
<b>Concorrência Desleal</b>		
206-1	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Em 2022, a Companhia não foi parte em ações judiciais envolvendo concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
<b>CONTEÚDOS AMBIENTAIS</b>		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Pág. 96
303-1	Interações com a água como recurso compartilhado	Pág. 95
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água.	Pág. 95
<b>Água e Efluentes</b>		
		2020: 1,69 ML
303-5	Consumo de água	2021: 1,63 ML
		2022: 1,33 ML
<b>Emissões</b>		
		Pág. 97
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	A abordagem para consolidação das emissões de gases de efeito estufa foi a de controle operacional. As emissões são calculadas através de ferramenta automatizadas, disponibilizada por consultoria especializada, referência no tema.
		Pág. 97
305-2	Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	A abordagem para consolidação das emissões de gases de efeito estufa foi a de controle operacional. As emissões são calculadas através de ferramenta automatizadas, disponibilizada por consultoria especializada, referência no tema.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	A abordagem para consolidação das emissões de gases de efeito estufa foi a de controle operacional. As emissões são calculadas através de ferramenta automatizadas, disponibilizada por consultoria especializada, referência no tema.
<b>Resíduos</b>		
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 93
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 93
306-3	Resíduos gerados	Págs. 93 e 94
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Págs. 93 e 94
<b>Avaliação Ambiental de Fornecedores</b>		
308-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Pág. 69
308-2	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Pág. 69
<b>CONTEÚDOS SOCIAIS</b>		
<b>Emprego</b>		
401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Págs. 77, 116 e 117



INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
401-2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Pág. 122 A matriz e suas filiais foram consideradas como unidades operacionais importantes.
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	Pág. 122
<b>Saúde e Segurança do Trabalho</b>		
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais implementado	Pág. 75
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Págs. 75, 120 e 121
403-3	Descrição das funções dos serviços para saúde no trabalho	Págs. 75, 120 e 121
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho.	Pág. 120
403-5	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais	Pág. 121
403-6	Promoção da saúde dos trabalhadores	Págs. 74 e 75
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios.	Pág. 75

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
403-8	Trabalhadores cobertos por sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	O sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional da Cielo é aplicável à todas as pessoas que trabalham na Companhia, no entanto, tais informações não passam por processos de auditoria. Cabe destacar que qualquer que quaisquer desvios às diretrizes podem ser relatados através dos canais de comunicação sobre SST ( <a href="mailto:segurancadotrabalho@cielo.com.br">segurancadotrabalho@cielo.com.br</a> / <a href="mailto:cici@cielo.com.br">cici@cielo.com.br</a> / <a href="mailto:ambulatoriomedico@cielo.com">ambulatoriomedico@cielo.com</a> ), ou via Canal de Ética.
403-9	Número e taxa de mortes e lesões relacionadas ao trabalho	Pág. 121
403-10	Número e taxa de mortes e problemas de saúde relacionados ao trabalho	Pág. 121
<b>Treinamento e Educação</b>		
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Págs. 81 e 119
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria	Pág. 83
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria	Atualmente, não contamos com programas de transição de carreira.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Pág. 85
<b>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>		
405-1	Diversidade dos colaboradores e órgãos de governança, com porcentagens por gênero, faixa etária, grupos minorizados e outros indicadores	Pág. 114
405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Pág. 116
<b>Trabalho Infantil</b>		
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	Pág. 69

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
<b>Trabalho Forçado ou Análogo a Escravidão</b>		
409-1	Operações próprias e de fornecedores em que foi identificado risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	Pág. 69
<b>Comunidades Locais</b>		
413-1	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>Avaliação Social de Fornecedores</b>		
414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos	Pág. 69
414-2	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Pág. 69
<b>Políticas Públicas</b>		
415-1	Contribuições políticas	A Cielo S.A. não faz contribuições financeiras políticas

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/OMISSÃO/EXPLICAÇÃO
<b>Saúde e Segurança do Consumidor</b>		
416-1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	Pág. 43
<b>Marketing e Rotulagem</b>		
417-3	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 2022.
<b>Privacidade do Cliente</b>		
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Pág. 46

## GRI SUPLEMENTO SETORIAL FINANCEIRO

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA/RESPOSTA DIRETA
<b>FS1</b>	Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	Pág. 131
<b>FS2</b>	Procedimentos para avaliação e triagem de riscos socioambientais nas linhas de negócios	Pág. 43
<b>FS5</b>	Interações com clientes/empresas controladas/ parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais	Pág. 131
<b>FS13</b>	Pontos de acesso em áreas de baixa densidade demográfica ou desfavorecidas economicamente, por tipo	Págs. 64 e 132
<b>FS14</b>	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	Iniciativas dessa natureza são reportadas no indicador FS13
<b>FS16</b>	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	Como parte do relacionamento com nossos clientes, a equipe de Gerentes de Negócios (GN) da Cielo realiza visitas aos Estabelecimentos Comerciais (ECs) para atendimento ao cliente e nessas visitas são tratadas necessidades relacionadas às soluções Cielo já contratadas e também compartilhadas com os clientes informações sobre produtos e serviços da Cielo que podem auxiliar o dia a dia de seu negócio, quanto à gestão financeira, orçamento e fluxo de caixa, por exemplo. Outras iniciativas para melhorar a educação financeira de nossos clientes podem ser verificadas na resposta ao indicador FS13.

# Relatório de Asseguração

GRI 2-5



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

*KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de limitada.*

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2022

Ao Conselho de Administração e Acionistas  
**Cielo S.A.**  
São Paulo - SP

### Introdução

Fomos contratados pela Cielo S.A. ("Companhia") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no "Relatório Anual Integrado 2022" da Cielo S.A., relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório Anual Integrado 2022, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

## Responsabilidades da administração da Cielo S.A.

A administração da Cielo S.A. é responsável por:

- › selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2022;
- › preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI – Standards), com o Sustainability Accounting Standard – Software & IT Services, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e da Orientação CPC 09 – Relato Integrado, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council (IIRC);
- › desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2022, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.



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

*KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de limitada.*

## Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2022, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 07/2022 emitido pelo CFC, e com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB)- Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01 ) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2022, 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 S.A. e outros profissionais da Cielo SA que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual Integrado 2022, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório Anual Integrado 2022, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório Anual Integrado 2022, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

a. planejamento dos trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades da Cielo SA., da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de





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

*KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de limitada.*

controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2022.

b. o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

c. a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório Anual Integrado 2022; e

d. para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

e. 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, com o Sustainability Accounting Standard – Software & IT Services, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e com a Orientação CPC 09 – Relatório Anual Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relatório Anual Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council* – IIRC);

f. avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados da GRI-Standards e SASB;

g. 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;

h. 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.

Os trabalhos de \*seguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração GRI – Standards aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório Anual Integrado 2022.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### **Alcance e limitações**

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável.



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

*KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de limitada.*

Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI – Standards e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI – Standards).

## Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2022 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 da Cielo S.A., não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI, com o Sustainability Accounting Standard – Software & IT Services, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council* – IIRC).

São Paulo, 29 de junho de 2023

KPMG Auditores Independentes Ltda  
CRC 2SP014428/O-6

  
**Sebastian Yoshizato Soares**  
Contador CRC 1SP257710/O-4

# Créditos

GRI 2-1 / 2-3

## Sede Cielo

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

## Expediente

### Coordenação geral do projeto

Gerência de Sustentabilidade, Diversidade e  
Responsabilidade Corporativa

### Informações e dúvidas sobre este relatório devem ser encaminhadas para o contato:

sustentabilidade@cielo.com.br

### Consultoria GRI, redação, diagramação e revisão

Ricca Sustentabilidade

## Revisão da Materialidade

Baanko

## Fotos

Unsplash, Pixel, Adobe Stock e Freepik

## Auditoria

KPMG

## Data de publicação

31/05/2022

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

Não há omissões em relação às diretrizes do Relato Integrado.

