

2021  
2021  
2021

# RELATÓRIO ANUAL INTEGRADO

2021  
2021  
2021



# Índice

MENSAGEM DO PRESIDENTE .....	03	CAPITAL INTELECTUAL: PROTAGONISMO E INOVAÇÃO .....	55
SOBRE O RELATÓRIO .....	05	CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO: IMPACTO SOCIAL POSITIVO .....	60
A CIELO .....	11	CAPITAL HUMANO: GENTE E GESTÃO .....	68
ESTRATÉGIA E GESTÃO: VISÃO DE FUTURO .....	15	CAPITAL NATURAL: ECOEFICIÊNCIA E MUDANÇA DO CLIMA .....	80
GOVERNANÇA CORPORATIVA .....	23	A CATENO .....	88
GESTÃO DE RISCOS .....	37	ANEXOS .....	99
CAPITAL FINANCEIRO: DESEMPENHO .....	49		

# Mensagem do presidente

GRI 102-14

O ano de 2021 representou um marco importante para a Companhia. A Cielo **retomou sua trajetória de crescimento dos resultados**, ao mesmo tempo em que avançou de forma decisiva em seu processo de transformação.

O resultado registrou crescimento de 98% e os volumes processados voltaram a apresentar expansão, com alta de 11% sobre 2020. No entanto, tão importante quanto o desempenho financeiro, foram os avanços que tivemos no processo de transformação da Cielo, que nos permitem ter hoje uma organização mais leve, ágil e orientada ao cliente, ainda mais preparada para competir na dinâmica indústria brasileira de pagamentos. Compartilho nessa carta dois pontos fundamentais dessa jornada.

## Processo de transformação e Estratégia

Avançamos na implementação da nossa estratégia que conta com três grandes pilares: (i) fortalecimento da posição em aquisição (*core*); (ii) inovação em pagamentos; e (iii) expansão da atuação na cadeia de valor.

O fortalecimento do *core* tem como objetivo melhorar a qualidade do serviço para nossos 1,2 milhão de clientes. Queremos posição de destaque em qualidade de serviços prestados, entre os melhores da indústria. Fundamentos sólidos em aquisição também nos permitirão avançar de forma sustentável nos demais pilares da estratégia.

Em 2021, promovemos melhorias no modelo comercial. Destaco a expansão da nossa força comercial própria, melhorias em processos e maior uso de tecnologia. Como resultado, observamos ganhos em produtividade comercial, com avanços em indicadores de ativação e volume trazido pelos novos clientes.

Em logística implementamos uma série de mudanças no modelo que permitiram reduzir o tempo de entrega de equipamentos. Agora, mais de 80% dos terminais são

entregues em até dois dias úteis. Em grandes centros, um percentual importante dos equipamentos é entregue em questão de horas. Implementamos o Heroes, modelo em que profissionais exclusivos e uniformizados vão presencialmente até o cliente, para instalar equipamentos e auxiliar na solução de problemas. Queremos estar mais próximos e que o cliente perceba um relacionamento mais pessoal em seus diferentes pontos de contato com a Cielo.

Promovemos mudanças organizacionais, com revisão de estruturas, processos de trabalho e devolução de espaços físicos, com objetivo principal de tornar a Cielo mais ágil e orientada ao cliente. Essas mudanças, em conjunto com a disciplina em gastos e a adoção do orçamento em base zero, também possibilitaram ganhos de eficiência operacional que foram reconhecidos pelo mercado no último ano.

Tivemos em 2021 anúncios relevantes nos pilares inovação em pagamentos e expansão da atuação na cadeia de valor. Eu destacaria o início de operações de transferências no WhatsApp, em que a Cielo suporta o Facebook Pay no processamento das transações; o anúncio do primeiro investimento em startup de serviços de valor agregado, na Liuv<sup>1</sup>;

[1] Investimento efetuado por meio de debêntures conversíveis.

e as novas soluções de mobilidade urbana, que estão transformando a experiência de pagamento dos usuários de transportes públicos e de praças de pedágio.

Esses movimentos evidenciam o **compromisso da Cielo em agregar valor aos serviços prestados aos seus clientes** e manter seu protagonismo na digitalização dos meios de pagamento no país.

No mesmo sentido, chamo a atenção para o aumento do volume capturado em transações sem cartão presente, com destaque para o NFC, e o crescimento do percentual de clientes que usam a LIO, nosso *Smart Terminal*, de forma integrada à gestão de seus negócios.

### Valores e Cultura Organizacional

Todo o processo de transformação da Cielo tem sido pautado por fazer a coisa certa, de forma sustentável e em linha com as melhores práticas de mercado. Recebemos com muita satisfação prêmios e reconhecimentos relacionados às nossas práticas de Governança Corporativa, iniciativas ESG e reportes de sustentabilidade.

Preciso ressaltar também que os resultados têm sido alcançados com um engajamento muito forte dos nossos colaboradores. Buscamos reconhecer todo o esforço do nosso time e proteger as pessoas, especialmente durante as fases mais agudas da pandemia. Como consequência, avançamos consideravelmente no e-NPS, principal métrica de satisfação interna que acompanhamos na Companhia, e fomos reconhecidos pelo *Great Place to Work* como uma das melhores empresas para se trabalhar no país.

Seguimos comprometidos com nosso propósito de simplificar e impulsionar negócios para todos, buscando superar as expectativas de nossos clientes, consolidar o protagonismo da Cielo na indústria de pagamentos e garantir a máxima geração de valor aos nossos acionistas.

Convido vocês a conhecerem em detalhes nossa atuação em 2021. Boa leitura!



**GUSTAVO HENRIQUE  
SANTOS DE SOUSA**  
Diretor-Presidente

## CAPÍTULO 1

## SOBRE O RELATÓRIO

SOBRE O RELATÓRIO



## Sobre o relatório

GRI 102-50

Apresentamos o Relatório Anual Integrado 2021 da Cielo, o primeiro seguindo na totalidade o *framework* do Integrated Reporting Council (IIRC) e alinhado à Orientação CPC 09 e à Resolução nº 14 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Essa iniciativa afirma o nosso compromisso com a transparência e o diálogo aberto com os nossos públicos de relacionamento.

Nesta publicação, trazemos informações sobre o nosso modelo de negócio, sua geração de valor e nosso desempenho durante o ano de 2021, integrando as informações financeiras aos aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG). Contemplamos as operações da Cielo e das empresas controladas Servinet, Aliança e Stelo. Os conteúdos sociais e ambientais aqui apresentados cobrem mais de 75% das nossas operações e receitas. Reservamos também um capítulo para

apresentar informações da Cateno, coligada em que a Cielo detém 70% de participação (saiba mais na página 88).

Para a elaboração do Relatório, que aborda informações entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021, nos referenciamos nas Normas da Global Reporting Initiative (GRI), opção essencial, e do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), além das diretrizes do Integrated Reporting Council (IIRC).

Por fim, o conteúdo apresentado é auditado pela KPMG Auditores Independentes Ltda — empresa externa e independente — e validado pela Diretoria-Executiva, pelo Comitê de Sustentabilidade e pelo Conselho de Administração da Cielo.

## Como ler este Relatório?

As referências e diretrizes de reporte utilizadas para a elaboração do Relatório também podem ser adotadas como formas alternativas à leitura linear do documento. A seguir, explicamos como o leitor pode interagir com os conteúdos do documento a partir delas.

» **CAPITAIS DO RELATO INTEGRADO:** são a base para a estruturação dos capítulos. No início de cada um deles, apresentamos qual o capital abordado e porque ele é relevante para a Cielo.



» **GRI E SASB:** com base nos temas materiais advindos de nossa materialidade, selecionamos conteúdos GRI Standards e SASB para serem reportados no Relatório. Apresentamos, no início de cada capítulo e subcapítulo, a numeração dos conteúdos ali contidos. No capítulo Anexos, os Índices SASB e GRI (páginas 115 e 118, respectivamente) consolidam todos os conteúdos e indicam as páginas em que são reportados.

» **ODS:** em linha com a nossa adesão aos ODS, nosso Relatório apresentará, sempre que houver uma contribuição do negócio a uma das metas, o ODS correspondente.

### ODS prioritários




## Matriz de materialidade

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

Em 2021, realizamos um processo de revalidação dos temas materiais que reportamos em nosso Relatório. Esse processo teve como base a matriz de materialidade elaborada e reportada em 2020, e contou com as seguintes etapas:

1. uma análise do cenário externo, por meio de um *benchmarking* com fontes relevantes para a Companhia. Foram considerados os principais mecanismos de mercado, como Vigeo Eiris, ISE-B3, DJSI, MSCI e FTSE Russell.
2. um *workshop* com a alta liderança da Cielo, a fim de colher a percepção dos executivos sobre os temas correntes e novos.
3. a aprovação pela Diretoria-Executiva, pelo Comitê de Sustentabilidade e pelo Conselho de Administração, reforçando o caráter estratégico do processo para a Cielo.

Este processo de revalidação resultou na **manutenção de seis temas** que já estavam presentes em 2020, na modificação/renomeação de um tema e na inclusão de um **novo tema**.

 Conheça o processo e a Matriz de Materialidade realizada em 2020 na página 6 do Relatório Anual de 2020 da Cielo, clicando [aqui](#).

GRI 103-1

TEMA MATERIAL	POR QUE É RELEVANTE PARA A CIELO	LIMITES	TÓPICOS MATERIAIS	ODS RELACIONADOS	CAPITAL RELACIONADO - RELATO INTEGRADO
<b>1. Conduta ética e íntegra</b>	Uma estrutura com altos padrões de conformidade garante um ambiente íntegro para todos: colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores e sociedade. Dessa forma, a Cielo está fortemente comprometida com as práticas de ética e integridade, através de uma estrutura com diretrizes e responsabilidades amplamente difundidas, que apoiam o comportamento ético e íntegro, bem como o combate à corrupção.	Impacta diretamente todos os colaboradores, operações da empresa e públicos com os quais nos relacionamos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Estrutura de integridade robusta</li> <li>» Ética e combate à corrupção</li> <li>» Engajamento de colaboradores sobre o código de conduta</li> </ul>		<p>Social e de Relacionamento</p>
<b>2. Relacionamento com o cliente</b>	Atuar com o cliente no centro de nossas decisões nos permite aprimorar o relacionamento e aproveitar novas oportunidades de negócio, bem como identificar eventuais melhorias em todo o ciclo de vida na jornada do cliente. Essa estratégia permite que a Cielo fortaleça suas relações e desenvolva produtos e soluções específicas para suas necessidades, além de garantir inputs relevantes para melhoria do atendimento.	Impacta direta ou indiretamente todas as operações que contam com um produto ou serviço da Cielo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Relacionamento com o cliente</li> </ul>		
<b>3. Relações comerciais próximas e sustentáveis</b>	A qualidade das relações comerciais da Companhia é um instrumento de promoção do desenvolvimento sustentável, da inclusão de pessoas no sistema financeiro e do crescimento econômico.	Impacta diretamente todas as operações da Cielo e seus clientes, e indiretamente, toda a sociedade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Apoio ao desenvolvimento social</li> <li>» Apoio a pequenos negócios</li> <li>» Boas práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores</li> </ul>		
<b>4. Protagonismo e Inovação</b>	Considerado o mercado em que a Cielo está inserida, a busca pela inovação de processos, produtos e serviços deve ser cada vez mais constante, o que depende de investimentos no desenvolvimento de tecnologias e modelos inovadores de negócio, para ampliar o portfólio da Companhia frente à alta competitividade e ao dinamismo do setor de pagamentos.	Impacta as operações, produtos e serviços da Cielo e, indiretamente, a sociedade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Inovação</li> </ul>		

TEMA MATERIAL	POR QUE É RELEVANTE PARA A CIELO	LIMITES	TÓPICOS MATERIAIS	ODS RELACIONADOS	CAPITAL RELACIONADO - RELATO INTEGRADO
<p><b>5. Segurança e disponibilidade dos sistemas</b></p>	<p>A solidez da infraestrutura e a estabilidade do sistema garantem a continuidade dos negócios da Cielo frente ao cenário de crescente digitalização de pagamentos e transações financeiras. Além disso, a segurança da informação e a privacidade de dados pessoais são questões prioritárias para a Cielo e possuem estruturas de gestão e governança específicas.</p>	<p>Impacta diretamente todas as operações da Cielo e seus clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Infraestrutura sólida e estabilidade do sistema</li> <li>» Segurança da informação e privacidade</li> </ul>	 	 <p>Intelectual</p>
<p><b>6. Ecoeficiência e mudança do clima</b></p> <p>TEMA ATUALIZADO incluindo o tópico Estratégia Climática</p>	<p>O consumo de recursos naturais implica na responsabilidade da Companhia em implementar as melhores práticas de gestão ambiental, de forma a mitigar potenciais impactos decorrentes de nossas operações, produtos e serviços. Além disso, temos o desafio de garantir que nossos negócios estejam preparados para os riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas.</p>	<p>Impacta todas as operações da Cielo e toda a sociedade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Estratégia Climática</li> <li>» Gestão de resíduos eletrônicos</li> <li>» Avaliação ambiental de fornecedores</li> </ul>	 	 <p>Natural</p>
<p><b>7. Gente e gestão</b></p>	<p>Uma força de trabalho diversa, saudável e capacitada é propulsora dos resultados de forma estratégica. O foco de Gente e Gestão está em engajar e motivar as equipes, criando um ambiente propício a diferentes visões, favorecendo a criatividade e a construção coletiva de ideias.</p>	<p>Impacta diretamente todos os nossos colaboradores, e direta ou indiretamente, parte da sociedade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Diversidade na alta liderança</li> <li>» Diversidade, igualdade e não discriminação</li> <li>» Atração e retenção de talentos</li> <li>» Treinamento e educação</li> <li>» Bem-estar e qualidade de vida no trabalho</li> </ul>	   	 <p>Humano</p>
<p><b>8. Riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas</b></p> <p>TEMA NOVO</p>	<p>Em linha com as exigências regulatórias, a estruturação desse tema posiciona a Cielo como uma Companhia que cria estratégias para mitigar riscos e potencializar as oportunidades, contribuindo diretamente com o aprimoramento da gestão nos temas sociais, ambientais e climáticos.</p>	<p>Impacta direta ou indiretamente todas as operações da Cielo e toda a sociedade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Gestão de riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas</li> </ul>		 <p>Intelectual, Social e de Relacionamento e Natural</p>



# Painel de metas

TEMAS MATERIAIS	METAS DE 2021	STATUS	
<b>Conduta ética e íntegra</b>	Apurar, dentro do prazo médio de investigação de 35 dias, os relatos "dentro do escopo" registrados no Canal de Ética, no período de dezembro de 2020 a novembro de 2021.	<b>Parcialmente atingida.</b> O tempo médio de apuração dos relatos em 2021 foi de 42 dias corridos.	
<b>Relacionamento com o cliente</b>	Atingir 85% de Índice de Satisfação do Cliente em 2021.	<b>Parcialmente atingida.</b> Na avaliação realizada em novembro de 2021, 78% dos clientes avaliaram a Cielo com notas entre 7 e 10.	
<b>Protagonismo e inovação</b>	Foco no desenvolvimento dos pilares de nosso planejamento estratégico: pagamento digital, expansão da atuação com foco em agregar mais valor aos nossos clientes e transformação digital.	<b>Atingida.</b> Dentre as soluções desenvolvidas, destacamos o desenvolvimento de um aplicativo que integra a Cielo LIO com o sistema da companhia de logística UPS, proporcionando aos clientes uma experiência mais segura de pagamento. Saiba mais no capítulo de Inovação, página 58.	
<b>Segurança e disponibilidade dos sistemas</b>	Implementar ações e projetos de segurança e disponibilidade de sistemas, com foco em atingir nota 2.75 no <i>Cybersecurity Framework (CSF)</i> do <i>National Institute of Standards and Technology (NIST)</i> .	<b>Atingida.</b> Apuramos um nível de maturidade de 2,9.	
<b>Ecoeficiência</b>	<b>Emissões</b> Manter a relação das emissões de escopo 1 + escopo 2/EBITDA em até 1,1.	<b>Atingida.</b> Apuramos um índice de 0,9.	
	Neutralizar 100% das emissões de Escopos 1 e 2 através de <i>offset</i> .	<b>Atingida.</b> Nossas emissões de Escopos 1 e 2 de 2021 foram neutralizadas através de créditos de carbono e certificados internacionais de energia renovável (I-REC), respectivamente.	
	<b>Energia</b> Adquirir certificados internacionais de energia renovável (I-REC) equivalente ao consumo de energia contabilizada em Escopo 2.	<b>Atingida.</b> Adquirimos certificados internacionais de energia renovável (I-REC) equivalentes ao consumo de energia contabilizada em escopo 2.	
<b>Gente e gestão</b>	<b>Água</b> Manter o consumo de até 10 litros por pessoa/dia.	<b>Atingida.</b> Em 2021, apuramos o consumo de água em 2,3 litros por pessoa/dia entre os colaboradores.	
	Implementar a nossa Política de Diversidade e Inclusão.	<b>Atingida.</b> Saiba mais sobre a nossa Política de D&I na página 70.	

# Painel de metas para 2022



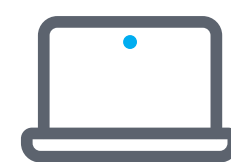
## Conduta ética e íntegra

Apurar, dentro do prazo médio de investigação de 35 dias, os relatos procedentes registrados no Canal de Ética.



## Relacionamento com o cliente

Atingir 83% de Índice de Satisfação do Cliente em 2022.



## Segurança e disponibilidade dos sistemas

Implementar ações e projetos de segurança e disponibilidade de sistemas, com foco em manter a nota no *Cybersecurity Framework (CSF)* do *National Institute of Standards and Technology (NIST)* em 2,9, garantindo que as inovações e as mudanças da Cielo continuem dentro dos controles estabelecidos.

Irradiar essa maturidade para infraestrutura e desenvolvimento, aprimorando as práticas seguras de desenvolvimento e geração de sistemas.



## Riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas

Aprimorar o controle dos riscos socioambientais e planos de ação em fornecedores.



## Gente e gestão

Implementar dashboard para gestão de indicadores de Diversidade e Inclusão.

Veja, na página 73, as metas de Diversidade de Gênero e Raça até 2025.



## Ecoeficiência e mudança do clima

### Emissões

Manter a relação das emissões de Escopo 1 + Escopo 2/EBITDA em até 2,1, no baseline revisado de 2021.

Neutralizar 100% das emissões contabilizadas em Escopo 1 e 2.

### Energia

Adquirir certificados internacionais de energia limpa (I-REC) equivalente ao consumo de energia contabilizada em Escopo 2.

### Água

Manter o consumo de até 10 litros por pessoa/dia.



## Relações comerciais próximas e sustentáveis

Implementar programa de mentoria para empreendedoras em vulnerabilidade focado para mulheres negras.



## Protagonismo e inovação

Implementar programa de inovação aberta com startups de impacto socioambiental, voltado para o negócio e propósitos da Cielo.



## CAPÍTULO 2

# A CIELO



## Quem somos

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

A Cielo S.A. (“Cielo” ou “Companhia”) é uma empresa de tecnologia e serviços para o comércio de bens e serviços, atuando há 26 anos no mercado brasileiro.

Com um modelo de negócio pautado pelo propósito de simplificar e impulsionar negócios para todos, somos líderes em pagamentos eletrônicos na América Latina e em 2021 transacionamos 9% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro.

Para atender os mais de 1,2 milhão de clientes em nossa base ativa, nossa operação conta com uma plataforma de soluções tecnológicas para o credenciamento, transmissão, processamento e liquidação financeira de transações e captura das principais bandeiras nacionais e internacionais de cartões de crédito e débito. Além disso, contamos com uma robusta estrutura logística e uma infraestrutura operacional que garante o atendimento aos mais rígidos padrões de segurança e disponibilidade do negócio.



Conheça nossos produtos, soluções e serviços em:  
<https://www.cielo.com.br/maquininhas-de-cartao/>

# 2021 EM NÚMEROS



## Performance

» **R\$ 713,4 bilhões**

em volume capturado (aumento de 11% em relação a 2020)

» **6,8 bilhões**

de transações capturadas

» **R\$ 52,7 bilhões**

de Produtos de prazo ao varejo e empreendedores em 2021

» **1,2 milhão**

de clientes (dezembro de 2021)



## Operações

» **Mais de 80%**

das instalações realizadas em até 2 dias úteis no 4T21

» Expansão do modelo Heroes para **153 cidades**

» Implantação do **Instala Direto** para **100%** da força comercial



## Pessoas

» **4.202**

colaboradores próprios

» **+89 mil**

horas cursadas em nossa Universidade Corporativa



## ESG

» Presença no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3) e no Sustainability Yearbook 2022 da S&P Global.

» **+ de R\$ 3 milhões**

em investimento social privado.

» **R\$ 756 MIL**

em doações para projetos e causas sociais.



## Inovação e tecnologia

» Evolução no *Cloud Computing* por meio de parceria com a Amazon Web Services (AWS).

» 10 startups participaram de nosso **Programa de Mentoria**, realizado pelo Garagem Cielo.

# Atuação na pandemia de Covid-19

Em 2021, a pandemia de Covid-19 continuou impactando a saúde da população brasileira e a economia nacional, embora em menor escala, frente ao ano anterior. Diante desse cenário, mantivemos nossas atenções e esforços para manter a continuidade de nossos negócios e, simultaneamente, auxiliar nossos clientes e colaboradores a superarem esse momento de adversidade.

## Iniciativas para o enfrentamento da Covid-19



Consolidação do **auxílio trabalho remoto**, apoiando com R\$ 85 mensais os colaboradores que trabalham de casa.



Parceria com o **Google Meu Negócio**, oferecendo soluções para a digitalização de pequenos negócios.



R\$ 756 mil em doações para projetos e causas sociais.



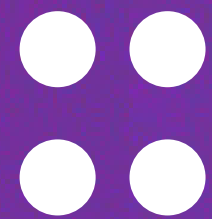
Maquininhas adaptadas para a utilização do cartão do **auxílio emergencial**, auxiliando as pessoas a acessarem o benefício disponibilizado pelo governo.



Parceria com a **LIUV**, oferecendo soluções digitais para bares e restaurantes (saiba mais na página 64).



R\$ 500.000 doados à **Fundação Banco do Brasil**, para apoiar a agricultura familiar e a distribuição de cestas básicas.



# PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



## Índices ESG

### ISE B3

Pelo nono ano consecutivo, integramos a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3.

### Sustainability Yearbook Member 2022

#### S&P Global

Por mais um ano, fomos incluídos no Sustainability Yearbook 2022 da S&P Global.

### ICO2 B3

Mantivemos presença na carteira do Índice Carbono Eficiente da B3.

### IGPTWB3

Fomos selecionados para integrar o novo índice da B3 em parceria com a GPTW, que elenca as empresas com melhores práticas no mercado de trabalho.



## Reconhecimentos

### Prêmio Época 360

Campeã da década em Governança Corporativa, alcançando a primeira colocação entre todos os setores.

### Melhores & Maiores da Exame

Empresas com melhor nota no quesito ESG. Cielo recebeu a nota 9 (setor de serviços financeiros).

### Prêmio Valor Inovação 2021

Melhor empresa de inovação no segmento de Serviços Financeiros.

### Great Place to Work

2ª melhor empresa para se trabalhar no setor financeiro, no Brasil, em 2021.

### Prêmio – Época Negócios 360

Campeã em Sustentabilidade no Setor Financeiro.

### Estudo Valor Econômico

Empresas mais transparentes em sustentabilidade.

### Consumidor Moderno

1º lugar na categoria aquisição.

### Interbrand

Somos a 15ª marca brasileira mais valiosa.



## Modelo de negócio e geração de valor

GRI 102-16

Nossas soluções vão muito além da tradicional máquina de pagamentos.

A Cielo conta com um portfólio de produtos e soluções capazes de atender a todos os tipos de negócio e sanar as necessidades de nossos clientes, tornando os meios de pagamentos cada vez mais democráticos.

### CAPÍTULO 3

# ESTRATÉGIA E GESTÃO: VISÃO DE FUTURO

ESTRATÉGIA E GESTÃO:

VISÃO DE FUTURO

ESTRATÉGIA E GESTÃO:

VISÃO DE FUTURO



## Propósito

### Simplificar e impulsionar negócios para todos

Atuamos para simplificar o cotidiano de milhões de consumidores e empresas e impulsionar negócios para todos na economia de mercado.

A geração de oportunidades por meio dos nossos negócios traz também a possibilidade de trabalho e renda para milhões de famílias, que merecem viver em uma sociedade justa, equitativa e sustentável.

Buscamos viabilizar a 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 nos territórios de digital banking e marketplace 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

Portfólio diversificado.

Soluções que permitem aos clientes anteciparem seus fluxos de recebíveis (Produtos de prazo).

## CAPITAL INTELECTUAL

Garagem: nosso hub de inovação.

Modelo de trabalho em times multidisciplinares (*squads*) utilizando metodologias ágeis.

## CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

**1,2 milhão** de clientes.

**R\$ 3 milhões**

investidos em projetos sociais, via leis de incentivo.

**R\$ 756 mil** em doações para projetos e causas sociais.

Mais de **800** fornecedores ativos.

Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

## CAPITAL HUMANO

**4.202** colaboradores próprios.

Universidade Cielo, com mais de **250 mil** conteúdos.

Programa de promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida (De Bem com a Vida).

Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais.

Programa de Diversidade: compromissos para a prática e a promoção da Diversidade & Inclusão na Cielo.

## CAPITAL NATURAL

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

Cielo Energia Limpa: programa que viabiliza desconto nas faturas de energia elétrica de nossos clientes.

Gestão estruturada para a logística reversa e reciclagem de equipamentos eletrônicos.



### CAPITAL FINANCEIRO

Recursos financeiros otimizados.

Resultados em trajetória de recuperação.

Forte disciplina em gastos.

### CAPITAL INTELECTUAL

Apoio ao ambiente de inovação brasileiro.

Inovação e eficiência em processos internos.

Agilidade na entrega de novos produtos.

### CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Contribuição para a geração de empregos no país.

Apoio ao desenvolvimento social e aos pequenos negócios.

Solidez na identificação e mitigação dos riscos cibernéticos e em medidas voltadas para privacidade e proteção dos dados.

### CAPITAL HUMANO

Atração e retenção de talentos.

Experiência do colaborador.

Diversidade e inclusão na representatividade e cultura.

Remuneração e benefícios alinhados às melhores práticas de mercado.

### CAPITAL NATURAL

Alinhamento às principais diretrizes de sustentabilidade.

Reaproveitamento de materiais sempre que possível.

Impactos físicos e de transição pelas mudanças climáticas.



### CAPITAL FINANCEIRO

**R\$ 970,5 milhões** de Lucro Líquido.

**R\$ 2.676,6 milhões** de EBITDA.

**R\$ 52,7 bilhões** de Produtos de prazo ao varejo e empreendedores em 2021.

**6,76 bilhões** de transações capturadas.

**R\$ 713,4 bilhões** em volume capturado.

### CAPITAL INTELECTUAL

**10** startups participaram do nosso Programa de Mentoria.

Ganho de produtividade de **40%**.

**60** colaboradores foram convidados para o Programa Lean Six Sigma.

### CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

**~ 9%** do PIB é capturado pela Cielo.

Índice de Satisfação do Cliente de **78%**.

**790** pessoas impactadas por projetos sociais incentivados.

**486** fornecedores avaliados em critérios socioambientais.

Nenhuma reclamação comprovada relativa à violação de privacidade e à perda de dados de clientes em 2021.

### CAPITAL HUMANO

**89.039** horas de treinamento.

**R\$ 2,08 milhões** investidos em treinamento.

Score de **+76** na Pesquisa de Experiência do Colaborador (eNPS).

Realização de Censo (PCD e Racial) e Pesquisa demográfica LGBTQIA+.

Quatro grupos de afinidade, com o intuito de debater temas sobre diversidade e abrir uma agenda de transformação positiva.

### CAPITAL NATURAL

Internalização das recomendações do Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD).

Neutralização de emissões (escopos 1 e 2) com créditos de carbono e em certificados internacionais de energia renovável (I-REC), respectivamente.

Disponibilização de 94,24 MWh de energia elétrica gerada em fontes renováveis para nossos clientes através do Cielo Energia Limpa.

**259,7** toneladas de resíduos eletrônicos destinados de forma responsável.

# Planejamento estratégico

A estratégia da Cielo busca valorizar as nossas maiores forças: **marca mais forte do mercado, time de colaboradores altamente comprometido e uma base de clientes valiosa.**

Diante disso, em 2021 não poupamos esforços para levar um preço justo e competitivo à nossa base, melhorar o prazo de instalação, manutenção e substituição de equipamentos e a aperfeiçoar o nosso atendimento ao cliente – essa última a mais importante de todas as iniciativas, por se tratar de um elo fundamental da nossa estratégia.

Durante o ano, realizamos ações específicas para atender os diferentes perfis de clientes:

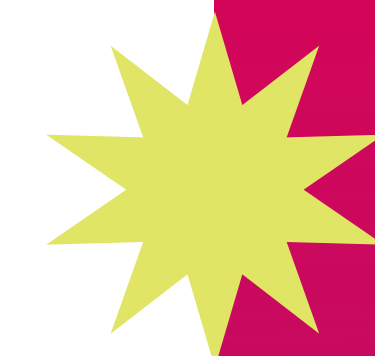
» **Empreendedores e clientes de pequeno porte:** proporcionar autonomia e digitalizar o atendimento;

» **Varejo:** ampliar a oferta de serviços que promovam o aumento das vendas e de produtos de prazo, somados à excelência no atendimento e preços competitivos;

» **Grandes contas:** evoluir a customização de ofertas, de forma que a Cielo possa oferecer soluções ainda mais personalizadas e aumentar o índice de satisfação dos clientes.

Em meio à grande competitividade no setor, o nosso modelo de negócios visa ofertar produtos e serviços que atendam às necessidades de todos os segmentos de clientes da Companhia.

A execução dessas iniciativas nos permitirá alinhar o *core business* da Companhia em direção à estratégia de longo prazo, pautada pela diversificação da atuação para outras áreas além de pagamentos, ofertando um portfólio de produtos e serviços ainda maior, e consequentemente, aumentando nossas fontes de receita.



**Nossa estratégia é pautada por três pilares que visam a excelência operacional:**

**Transformação operacional**

POSICIONAMENTO  
+  
COMERCIAL  
+  
LOGÍSTICA

**Transformação organizacional**

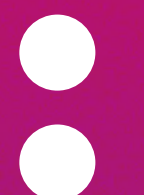
DIGITAL  
+  
ESTRUTURA  
+  
PESSOAS  
+  
CULTURA

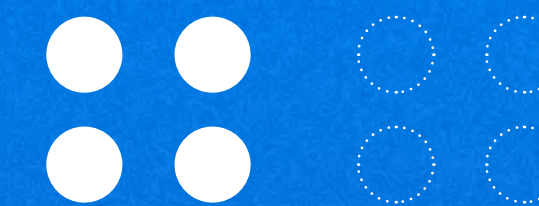
**Otimização dos ativos**

DESINVESTIMENTOS

## Excelência operacional

Para **melhor atender** aos clientes, com foco nos **mercados que importam**, por meio de **recursos financeiros otimizados.**





## Gestão de sustentabilidade

Estabelecemos, no Planejamento Estratégico de Sustentabilidade da Cielo para o período 2021-2025, as diretrizes e os temas estratégicos para a sustentabilidade da Companhia, que são estruturantes para a nossa estratégia de construção de valor compartilhado.

Com base nesses temas, desenvolvemos iniciativas que serão implementadas em nosso negócio no período 2021 – 2025. Com isso, buscamos dar maior clareza em relação ao direcionamento de iniciativas nos temas ambientais, sociais, de diversidade e de governança corporativa, gerando valor em cada um dos objetivos estratégicos estabelecidos.



### PROPÓSITO DE SUSTENTABILIDADE

## Potencializar negócios sustentáveis e inclusivos com todos

### Diretrizes Estratégicas para sustentabilidade

#### OPERAÇÃO

Promover operações, recursos e estruturas sustentáveis

- » Promover diversidade e inclusão na representatividade de pessoas e na cultura corporativa.
- » Maximizar a ecoeficiência em todas as atividades.
- » Influenciar a cadeia de valor para sustentabilidade.

#### NEGÓCIO

Evoluir o modelo de negócio para a geração de valor com impacto positivo

- » Ser referência do setor por práticas ESG.
- » Oferecer soluções sustentáveis com produtos e serviços.
- » Atuar na inclusão social por meio do empreendedorismo.

#### SOCIEDADE

Ser um meio para a transformação social

- » Promover relações de negócio e trabalho humanizadas.
- » Fomentar a inclusão digital.
- » Fortalecer a atuação social na educação.



# TEMAS ESTRATÉGICOS DE SUSTENTABILIDADE

## AÇÕES REALIZADAS EM 2021

### Governança & Relatos ESG

- » Presença no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3) e no Sustainability Yearbook 2022 da S&P Global.
- » 31º lugar no prêmio Abrasca, que destaca os melhores Relatórios Anuais.
- » Melhor empresa do setor financeiro no quesito ESG do prêmio Melhores & Maiores da Exame.

### Gestão de Risco Socioambiental

- » Estruturação de processo para avaliação de riscos ambientais, sociais e climáticos em produtos e serviços.
- » Homologação de **486** fornecedores com critérios socioambientais.

### Inovação & Empreendedorismo de Impacto

- » **50%** das startups selecionadas pelo Programa de Mentoria da Cielo em 2021 tinham sócias, fundadoras ou cofundadoras mulheres.
- » Uma das startups selecionadas tem como modelo de negócios a inserção de talentos negros no mercado de trabalho.
- » Realizamos o programa Empreenda Natal, oferecendo capacitação, mentoria e uma loja virtual para **50** empreendedoras que são, ou possuem familiares que são, Pessoas com Deficiência.

### Mudanças Climáticas & Ecoeficiência

- » Manutenção da certificação do Sistema de Gestão Ambiental.
- » Internalização das recomendações do Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD).
- » Criação do projeto Cielo Energia Limpa, que viabiliza desconto nas contas de energia elétrica de nossos clientes.
- » Revisão da abrangência de nosso inventário de emissão de gases de efeito estufa.

### Diversidade & Inclusão

- » Conheça todos os nossos [Compromissos de Diversidade & Inclusão na página 71](#).

### Responsabilidade Social

- » Mais de **R\$ 3 milhões** em investimento social privado.
- » **R\$ 756 mil** em doações para projetos e causas sociais, incluindo doações de R\$ 500 mil em cestas básicas para o projeto Brasileiros pelo Brasil, em parceria com a Fundação Banco do Brasil.
- » Programa de voluntariado: Movimento do Bem, com o engajamento de **91** colaboradores em 2021.

## CAPÍTULO 4

GOVERNANÇA  
CORPORATIVA

GOVERNANÇA

CORPORATIVA

GOVERNANÇA

CORPORATIVA


Modelo de governança  
corporativa

Nosso sistema de governança corporativa tem como princípios direcionadores a ética, a transparência, a equidade, a prestação de contas (*accountability*) e a responsabilidade corporativa, os quais, quando convertidos em práticas de governança corporativa, permitem o aperfeiçoamento da gestão, a harmonização de interesses, a sustentabilidade do negócio e a geração de valor para a perenidade da Companhia, sempre alinhados com as melhores práticas existentes no mercado.

Desde junho de 2009, aderimos ao Novo Mercado da B3 S.A. – Brasil, Bolsa e Balcão, conforme cláusula compromissória prevista no Estatuto Social. A listagem nesse segmento implica a adoção de um conjunto de regras de governança adicionais às exigidas pela legislação brasileira, ampliando os direitos dos acionistas minoritários, além de uma política de divulgação de informações mais transparente e abrangente.

Adicionalmente, consolidamos todos os princípios e as práticas de governança adotados em uma Política de Governança Corporativa, bem como o nosso compromisso com a adoção das melhores práticas, tendo como referência o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (“IBGC”) e o Código Brasileiro de Governança Corporativa – Companhias Abertas.

Além disso, a Cielo lançou, em 2011, um programa patrocinado de American Depositary Receipts (“ADRs”) de Nível 1, facilitando o acesso às suas ações por parte de investidores baseados no exterior, e reforçando o seu compromisso com práticas internacionais.

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

## Destques de nossa governança

- » Os cargos de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor-Presidente são ocupados por pessoas distintas, cumprindo com o Regulamento do Novo Mercado, conforme disposto no Estatuto Social.
- » De acordo com os critérios do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da S&P Global, todos os membros do Conselho de Administração da Cielo são considerados membros independentes.
- » O Conselho de Administração é avaliado anualmente, com mecanismos que compreendem a abordagem colegiada e individual, a qual, desde 2021, é liderada por uma consultoria externa.
- » A agenda anual de temas recorrentes a serem discutidos no Conselho de Administração, inclui temas econômicos, ambientais e sociais.
- » Contamos com um portal eletrônico de governança corporativa para restringir a troca de informações com os membros do Conselho de Administração e Comitês de Assessoramento.



Em 2021, a Cielo foi escolhida como empresa campeã da década em Governança Corporativa, pelo Prêmio Época 360. Saiba mais [clikando aqui](#).



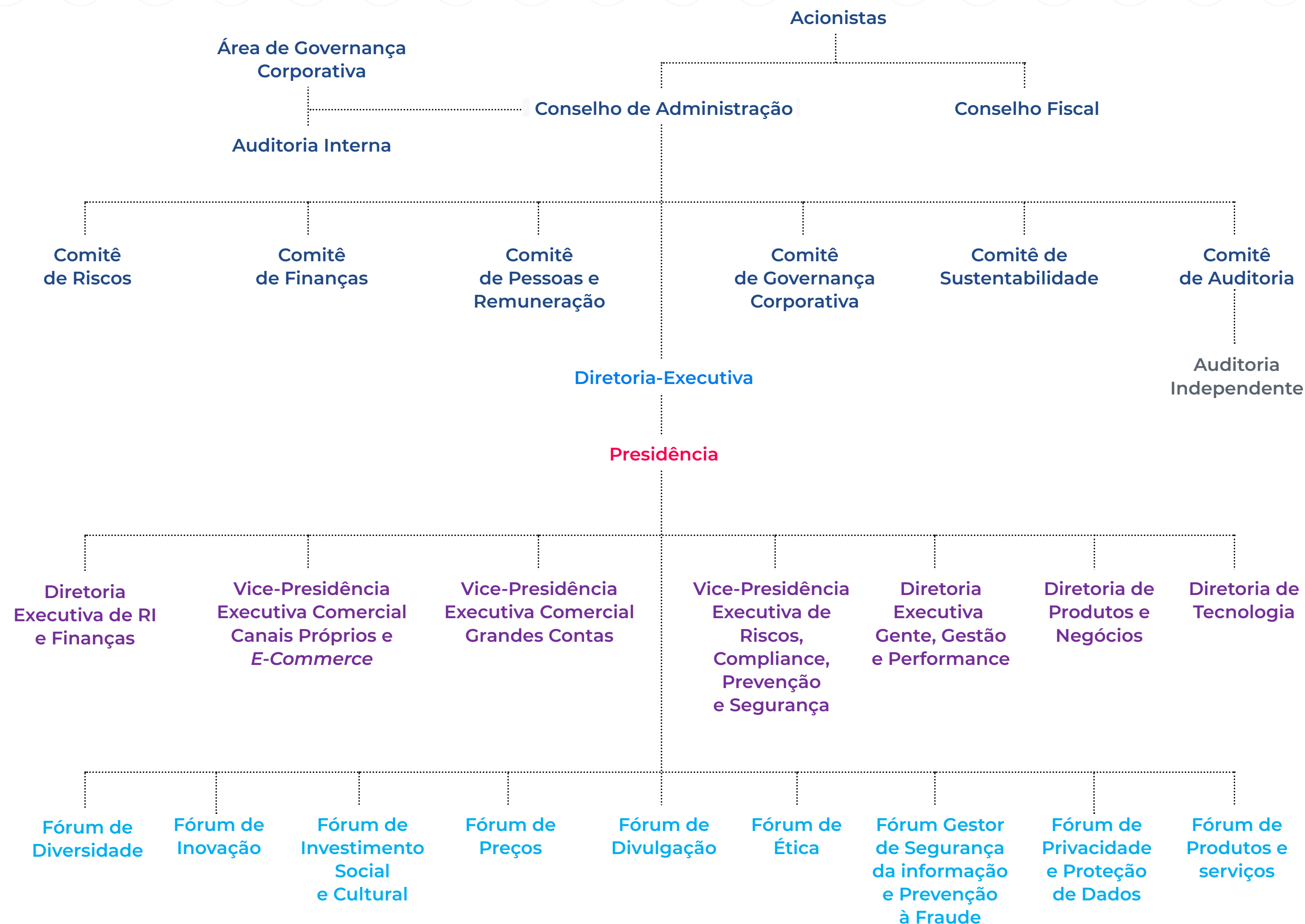
## Estrutura de governança

GRI 102-18 / 102-22 / 405-1

Conforme prevê o Estatuto Social da Companhia, a Cielo é administrada pelo Conselho de Administração, composto por doze membros, sendo quatro independentes, eleitos em Assembleia Geral — com mandato de dois anos e com reeleição permitida — e pela Diretoria-Executiva, composta atualmente por oito membros. As informações relativas à estrutura de governança são referentes a maio de 2022, mês de publicação do Relatório.

Com o intuito de incrementar a qualidade e a eficiência de atuação dos órgãos de administração da Companhia, o sistema de governança é composto, ainda, pelos Comitês e Fóruns de Assessoramento, que auxiliam, de forma consultiva e técnica, o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, respectivamente, conforme indicado no Organograma.

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



No capítulo Anexos, você encontra detalhes sobre a composição de nosso Conselho de Administração e Diretoria-Executiva. [Clique aqui!](#)



## Indicação e informação sobre membros da Alta Administração

A Política de Indicação e Remuneração de membros dos Órgãos de Governança Corporativa consolida as diretrizes, os critérios e o processo de seleção de membros para atuação em seus órgãos de governança, visando garantir a composição adequada destes órgãos e alinhamento das melhores práticas de governança. Assim, garantimos um quadro de profissionais altamente qualificados e reconhecidamente íntegros.

Ademais, a fim de maximizar a eficácia do órgão e assegurar o equilíbrio de experiências, habilidades e conhecimentos entre os conselheiros, a Cielo mantém uma Matriz de Competências que mensura a aptidão dos membros para temas específicos. Além de apresentar uma fotografia do momento atual, a matriz apoia a abordagem de planejamento de sucessão, em constante atualização para assegurar os objetivos estratégicos da Cielo.



Saiba mais sobre a Política de Indicação e Remuneração de membros dos Órgãos de Governança Corporativa [clcando aqui](#).

**A matriz de competências dos Conselheiros da Cielo está disponível em:**

<https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/conselho-diretoria-comites-e-foruns/>

## Avaliações de desempenho de órgãos de governança

GRI 102-28

A Cielo realiza avaliações de desempenho do Conselho de Administração e de seus Comitês, da Diretoria-Executiva e órgãos colegiados, do Presidente do Conselho, dos conselheiros, dos membros dos Comitês e da Diretoria-Executiva individualmente considerados, bem como da área de Governança e do *Governance Officer*, por meio de um questionário de autoavaliação, seguindo as boas práticas de governança e buscando o aperfeiçoamento contínuo dos órgãos. Os processos de avaliação não incluem o Conselho Fiscal.

A avaliação do Conselho é direcionada pelo Coordenador do Comitê de Governança (membro independente do Conselho de Administração) e a dos Comitês, pelos seus respectivos Coordenadores.

A cada quatro anos, realizamos uma avaliação profunda e detalhada. Anualmente, efetuamos avaliações intermediárias para acompanhamento da evolução dos pontos de melhoria e, eventualmente, para identificação de novos pontos e oportunidades de aprimoramento.

Desde 2021, o processo de avaliação de desempenho passou a ser conduzido por uma consultoria externa, com os direcionamentos do Coordenador do Comitê de Governança e da Área de Governança.



A partir de 2021,  
a avaliação de  
desempenho  
passou a ser  
**liderada por  
uma consultoria  
externa**

## Conflito de interesse

GRI 102-25

A Companhia possui uma Política para Transações com Partes Relacionadas e demais situações envolvendo Conflito de Interesses, aprovada pelo Conselho de Administração.

Tal política 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, conferindo transparência sobre os referidos procedimentos aos seus acionistas e ao mercado em geral, garantindo o seu alinhamento aos interesses da Companhia, sempre consoante às melhores práticas de governança corporativa.

# Ética e conformidade

GRI 103-2 / 103-3

Em nossa visão, a existência de uma estrutura de integridade, com diretrizes e responsabilidades previamente definidas e difundidas entre os colaboradores, apoia o comportamento ético e íntegro, bem como o combate à corrupção.

Para isso, contamos com políticas, ações e iniciativas voltadas à educação e ao engajamento dos colaboradores em relação à conduta ética e à conformidade.

## Código de conduta ética

GRI 102-16 / 102-26

Compete 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 transparência, integridade e conformidade com as regulamentações aplicáveis, dentre outros.

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

O Código de Conduta Ética, assim como os demais instrumentos normativos da Cielo, também é aplicável às empresas controladas Servinet Serviços Ltda., Aliança Pagamentos e Participações Ltda. e Stelo S.A. O documento também serve de referência para definição dos direcionamentos das sociedades coligadas.

Além do nosso propósito, visão, diretrizes estratégicas e atributos culturais, o documento apresenta as orientações gerais de conduta, que abrangem os temas:



### ABORDADOS NO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

- » Igualdade de Oportunidades
- » Práticas Concorrenciais
- » Respeito pelas Pessoas
- » Preservação e Segurança da Informação
- » Conflito de Interesses
- » Privacidade e Proteção de Dados
- » Aceitação e Oferta de Cortesias
- » Redes Sociais
- » Anticorrupção
- » Respeito aos Direitos Fundamentais de Crianças e Adolescentes
- » Candidatura a Cargos Públicos
- » Trabalho Escravo
- » Contribuições, Doações e Patrocínios a Candidatos a Cargos Públicos ou a Partidos Políticos
- » Saúde e Segurança no Trabalho
- » Doações de Bens e Patrocínios de Projetos Sociais, Culturais e Esportivos
- » Desenvolvimento Sustentável
- » Prevenção a Fraudes
- » Uso de Recursos, Ativos e Propriedades da Organização
- » Prevenção à Lavagem de Dinheiro e do Financiamento ao Terrorismo

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

### Atualização do Código de Conduta Ética

A fim de reforçar o nosso compromisso com o comportamento ético e com a integridade, a Cielo aperfeiçoou o seu Código de Conduta Ética em novembro de 2021, e incorporou ao seu conteúdo os elementos do antigo Código de Conduta Ética de Fornecedores.

A unificação visou simplificar a disponibilização de conteúdos a todos os públicos com os quais a Cielo se relaciona, estabelecendo uma referência única. Adicionalmente, a atualização inclui maior convergência com:

- » Regulamentação do Banco Central e da CVM;
- » Legislação vigente aplicável à Companhia;
- » Recomendações do Código Brasileiro de Governança Corporativa - Companhias Abertas;
- » Diretrizes do ISE B3 (Índice Sustentabilidade Empresarial), do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da S&P Global, do Pacto Global - Rede Brasil e do Instituto Ethos; e
- » Melhores práticas de mercado.



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

## Combate à corrupção

GRI 205-2

Repudiamos todas as formas de conduta corrupta, tais como suborno, desvios e concessões de vantagens indevidas, assim como a ocultação ou dissimulação desses atos e o impedimento às atividades de investigação e fiscalização.

Em 2021, realizamos a atualização da Política Anticorrupção, reforçando o comprometimento da Companhia com o tema. Entre as inclusões, estão diretrizes sobre o afastamento de colaboradores e

administradores em caso de envolvimento em investigação de atos de corrupção.

Também atualizamos a Norma de Aceitação e Oferta de Cortesias (brindes, presentes e convites para eventos) e realizamos comunicação sobre o Dia Internacional de Combate à Corrupção, em 09/12.



Conheça as nossas políticas por meio do [link](#)



## Outros documentos importantes em nossa estrutura de conformidade são:



### POLÍTICA DE COMPLIANCE

Contempla as diretrizes para o atendimento aos normativos regulatórios, aos normativos internos e ao Código de Conduta Ética, além de apresentar a estrutura do Programa Cielo de Conformidade (saiba mais na página 31).



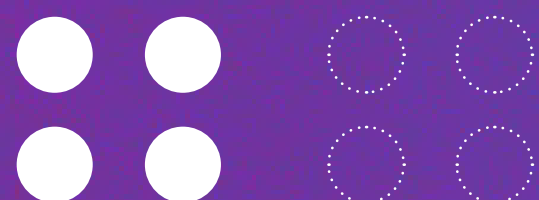
### POLÍTICA DE GESTÃO TRIBUTÁRIA

Assegura a conformidade da gestão e estratégia tributária adotadas pela Companhia com a legislação em vigor.



### POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

Apresenta as diretrizes e posicionamento referentes ao repúdio e combate de condutas corruptas.



Victor de  
Oliveira

## Programa de conformidade

GRI 205-2

O Programa Cielo de Conformidade possui o objetivo de criar uma sinergia para viabilizar a cultura ética, de gestão de riscos e de conformidade dentro da Companhia e com seus diferentes públicos.

Trata-se de um conjunto de processos, controles e procedimentos internos que garantem que a Cielo esteja aderente ao arcabouço regulatório, à regulamentação infralegal, às recomendações dos

órgãos reguladores, aos regulamentos operacionais estabelecidos pelas bandeiras, ao seu Código de Conduta Ética e aos instrumentos normativos.

O Programa baseia-se em seis elementos que perpassam os processos conduzidos, principalmente, pelas 2ª e 3ª linhas de responsabilidade (saiba mais na página 40), englobando atividades de diferentes áreas da Companhia. São eles:



**Apoio da Alta  
Administração**



**Gestão  
de Riscos**



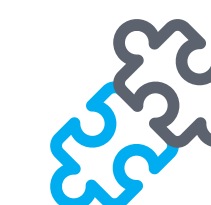
**Instrumentos  
Normativos**



**Conscientização  
e Aculturação**



**Monitoramento  
e Prevenção**



**Remediação  
e Reporte**

## Treinamentos Regulatórios

Como parte do Programa Cielo de Conformidade, a Trilha de Treinamentos Regulatórios é composta pelos seguintes treinamentos obrigatórios e aplicáveis a todos os colaboradores, estagiários e menores aprendizes: 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; e Negociações de Ações da Cielo.

Os treinamentos estão disponíveis na Universidade Cielo, exceto para os membros da Diretoria-Executiva, cujos treinamentos são realizados em reuniões do próprio órgão.

O calendário destes treinamentos é anual, aderente às exigências dos órgãos reguladores, e tem sua efetividade acompanhada pela liderança. O conteúdo dos treinamentos é revisado anualmente e atualizado, quando necessário.

O lançamento da Trilha de Treinamentos Regulatórios 2021, além do apoio da Alta Administração, contou com um plano de comunicação institucional elaborado em parceria com a área de Marketing. A divulgação ocorreu para toda a Companhia, por meio dos diferentes canais disponíveis, como Intranet, e-mail e WhatsApp.

A adesão dos colaboradores, estagiários e menores aprendizes é monitorada pela área de Compliance, e as pessoas com pendências ficam inelegíveis a alguns benefícios corporativos. Em 31 de dezembro de 2021, 96,72% dos colaboradores da Cielo haviam concluído a Trilha de Treinamentos Regulatórios que, desde 2020, conta com um formato gamificado, facilitando a absorção do conhecimento.

A fim de avaliar a possibilidade de melhorias nos treinamentos, realizamos a captura de *feedback* dos colaboradores, que deram nota média de 8,75 (de zero a dez) em relação à satisfação com os treinamentos realizados.



A fim de avaliar a possibilidade de melhorias nos treinamentos, realizamos a captura de *feedback* dos colaboradores, que deram **nota média de 8,75** (de zero a dez) em relação à satisfação com os treinamentos realizados.

### Colaboradores comunicados e treinados sobre as políticas e os procedimentos anticorrupção\*

REGIÃO	COMUNICADOS	TREINADOS
<b>Norte</b>	91 (100%)	88 (96,7%)
<b>Nordeste</b>	408 (100%)	393 (96,3%)
<b>Centro-Oeste</b>	225 (100%)	212 (94,2%)
<b>Sudeste</b>	2.893 (100%)	2.827 (97,7%)
<b>Sul</b>	432 (100%)	396 (91,7%)
<b>TOTAL</b>	<b>4.049 (100%)</b>	<b>3.916 (96,7%)</b>

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

Colaboradores da Braspag não foram considerados neste cálculo.

ALTA LIDERANÇA	COMUNICADOS	TREINADOS
<b>Membros da Diretoria-Executiva</b>	6 (100%)	6 (100%)



## Prevenção a fraudes, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo

GRI 205-1

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

A crescente digitalização dos negócios e das relações sociais enfrenta desafios quanto a fraudes, sobretudo na incidência de golpes de engenharia social, técnica utilizada por criminosos para manipular usuários a adotarem determinados comportamentos, como abrir links de sites infectados, realizar transações financeiras ou ainda compartilhar dados confidenciais, como senhas e número de cartões.

Diante disso, a Cielo seguiu atenta e se adaptando às mudanças surgidas no setor de pagamentos, o que exigiu reforço da matriz de segurança e prevenção a fraudes.

Uma vez que o nosso negócio se encontra cada vez mais exposto digitalmente, realizamos a revisão de processos de monitoramento e resposta a incidentes de segurança.

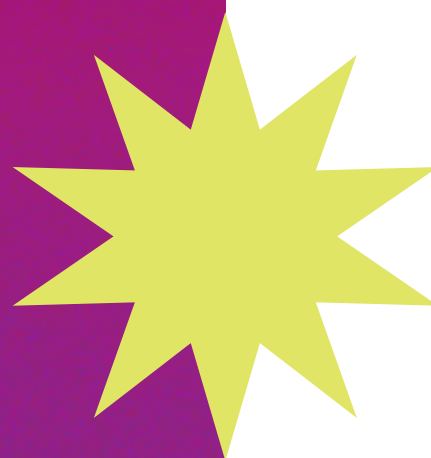
Dispomos de diversos mecanismos utilizados para conhecer nossos clientes, fornecedores e parceiros de negócios, bem como para identificar fraudes e atividades ilícitas em nossa operação. Esses procedimentos são apoiados por sistemas que permitem analisar todas as transações em tempo real e fazem uso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

Além da robustez do nosso arcabouço tecnológico, ao longo do ano trabalhamos intensamente para adaptar as tecnologias já utilizadas para novos modelos e tendências de fraudes observadas no mercado, a fim de prevenir a sua ocorrência. Nesse sentido, destacamos o trabalho dos times para manter os nossos processos e sistemas atualizados em termos de regras e uso de inteligência para prevenir e reagir às fraudes.

### Nossas práticas

» Através 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 também são monitoradas, garantindo conformidade e diligência nestas relações. Todas as reuniões ou interações com agentes públicos realizadas pelo Time Cielo são comunicadas à área de Compliance.



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

Já na prevenção à lavagem de dinheiro, em 2021 seguimos monitorando as transações realizadas pelos estabelecimentos credenciados pela Cielo. Diante de qualquer irregularidade identificada, comunicamos ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), reafirmando o nosso papel social no sentido de coibir crimes relacionados ao sistema financeiro.

Dentre as iniciativas realizadas em 2021, estão:

- » Sessão de treinamento com o COAF para o time de PLD e áreas relacionadas;
- » Aplicação da avaliação interna de risco de lavagem de dinheiro, conforme determinado pela Circular BCB nº 3978/2020.



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



# Canal de Ética

GRI 102-17 / 205-3

Nosso Canal de Ética está disponível a todos os colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço, parceiros e demais partes interessadas da Cielo. Por esse meio, é possível prestar denúncia, de maneira anônima ou identificada, sobre quaisquer desvios às diretrizes do Código de Conduta Ética ou à legislação em vigor e acompanhar o seu andamento. O canal também é um mecanismo para a consulta de informações sobre comportamentos e diretrizes éticas.

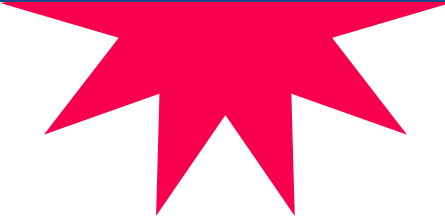
As denúncias, recebidas por empresa independente para garantia da confidencialidade, são tratadas de forma sigilosa. Já a apuração dos registros é de responsabilidade da área de Auditoria Interna da Cielo, que, se necessário, pode contar com a colaboração de demais áreas e parceiros competentes.

É o caso dos consultores de investigação independentes, que utilizando das melhores práticas do mercado, realizam pareceres especializados sobre casos em suas áreas de atuação. Para os casos de discriminação, por exemplo, a Companhia conta com uma consultora externa especializada no tema.

Todas as ocorrências registradas no Canal de Ética são reportadas mensalmente aos membros do Fórum de Ética e ao Comitê de Auditoria; e, semestralmente, ao Conselho de Administração.

Para as ocorrências julgadas procedentes e de maior complexidade, o Fórum de Ética, última instância do fluxo, é convocado para deliberação. Já os casos de menor complexidade são tratados pelos gestores responsáveis, conforme orientação da área de Recursos Humanos. As medidas disciplinares, em caso de procedência dos relatos, estão previstas na Norma de Gestão de Consequências da Cielo.

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



A partir de 2021, o Canal passou a possibilitar a categorização específica das denúncias em relação a aspectos de Diversidade, permitindo que os relatos relacionados ao tema sejam endereçados e tratados de forma adequada, **reforçando o compromisso da Cielo em promover a Diversidade e a Inclusão.**



Acesse o nosso Canal de Ética em <https://canalconfidencial.com.br/cielo/#home> ou pelo número 0800 775 0808.



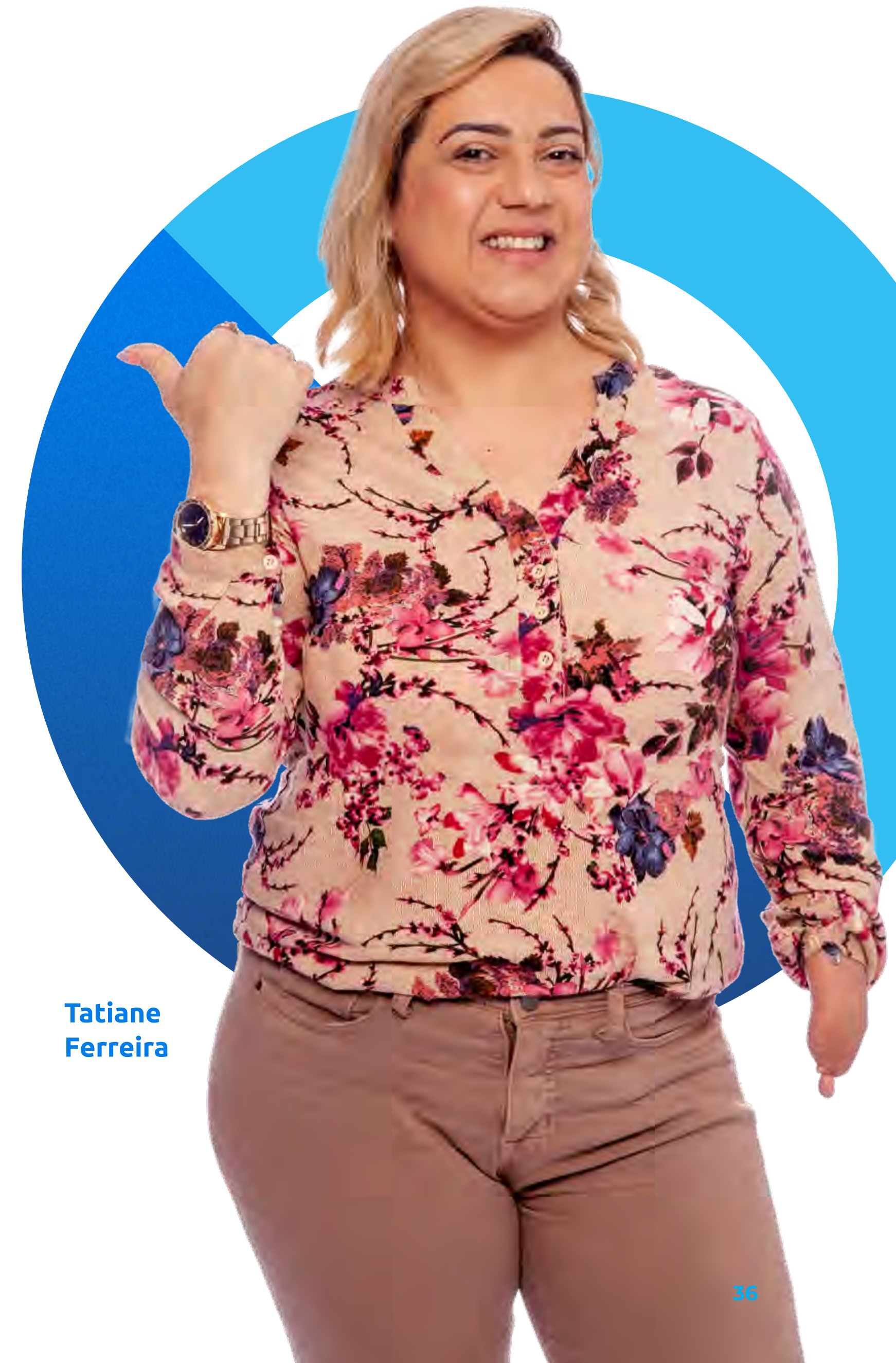
Em abril, nosso Canal de Ética ganhou nova funcionalidade, visando aumentar sua acessibilidade. **São duas novas funções disponíveis, libras e por voz.**

Os resultados atingidos no decorrer do ano indicam o sucesso de nossas iniciativas de engajamento dos colaboradores, uma vez que o número de denúncias registradas aumentou 76%, refletindo a confiança dos colaboradores no Canal.

Em 2021, recebemos 172 denúncias (71% anônimas e 29% identificadas). Dessas, 31% foram consideradas procedentes e, dentre as medidas aplicadas, estiveram:

- » Desligamento de colaborador, por situações de assédio moral ou fraude interna;
- » Advertência formal a colaborador, por descumprimento de políticas e normas internas ou por desvio de comportamento da liderança de forma pontual em ocasiões específicas de pressão;
- » Descredenciamento de clientes envolvidos em operações irregulares.

A Companhia não registrou casos procedentes de corrupção relacionada a agentes públicos em 2021. Da mesma forma, também não recebemos reclamações comprovadas relativas à privacidade e a perdas de dados de clientes.



**Tatiane  
Ferreira**



## Mapeamento e identificação de riscos

GRI 102-15 / 103-2 / 103-3

A Cielo conta com uma **Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos** que estabelece as diretrizes prioritárias no que tange à gestão de riscos corporativos e controles internos. A política atende às regulamentações aplicáveis e boas práticas de mercado, visando a proteção dos negócios e a situação econômico-financeira da Companhia. O documento também assegura uma metodologia para identificar e manter atualizada a relação dos principais riscos corporativos aos quais estamos expostos.

Em linha com a política, contamos com processos para identificar, avaliar, monitorar, reportar e mitigar riscos. Tais processos têm 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.

### CAPÍTULO 5

# GESTÃO DE RISCOS

GESTÃO DE RISCOS  
GESTÃO DE RISCOS  
GESTÃO DE RISCOS

A identificação dos principais riscos e oportunidades do negócio é realizada por meio de ciclos de planejamento estratégico anuais, durante os quais realizamos um mapeamento extensivo do mercado e dos riscos estratégicos nas dimensões de competição, modelo de negócios, tecnologia e regulação.

Além do processo formal de planejamento estratégico, possuímos processos internos com foco no monitoramento do mercado e na identificação de outros potenciais riscos e oportunidades.

Exemplos desses processos incluem pesquisas com clientes Cielo e do mercado, monitoramento de tendências e movimentações nacionais e internacionais do mercado de pagamentos e de tecnologia e o acompanhamento da agenda regulatória do Banco Central do Brasil.

Os riscos que identificamos nos ciclos de planejamento estratégico e durante a revisão do inventário de riscos corporativos são categorizados entre riscos emergentes e gerenciados, de acordo com o modo pelo qual os monitoramos e agimos em resposta.

## Natureza dos riscos

### OPERACIONAL:

- » Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos;
- » Risco Legal;
- » Risco de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo;
- » Risco de Conformidade;
- » Risco de Fraude;
- » Risco de Interrupção do Negócio.

### FINANCEIRA:

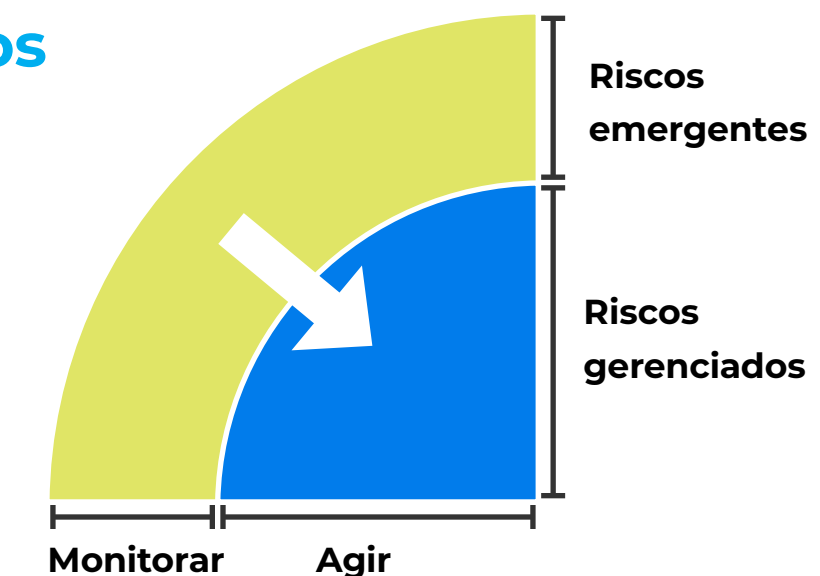
- » Riscos de Mercado;
- » Risco de Crédito;
- » Risco de Liquidez.

### REPUTACIONAL;

### ESTRATÉGICA;

### EMERGENTE.

## Categoria de riscos



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

## Gerenciamento de Riscos

Em 2021, a Cielo revisou o conceito anteriormente utilizado de “Três Linhas de Defesa” com o objetivo de alinhá-lo aos valores da Companhia e ao seu modelo de gestão, passando a utilizar o conceito de “Três Linhas de Responsabilidade”.

O gerenciamento de riscos é de responsabilidade da Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança (2ª linha de responsabilidade), que se reporta diretamente ao CEO da Companhia, o mais alto nível executivo da Organização, que, por sua vez, se reporta ao Conselho de Administração.

Dessa forma, é assegurada a independência em relação às linhas de negócio (1ª linha de responsabilidade) e à Auditoria Interna (3ª linha de responsabilidade), na avaliação e reporte dos riscos na Companhia.

Quando um risco é identificado, materializado ou não, a Cielo conta com metodologia e processo definidos para realizar a sua gestão, que tem o objetivo de assegurar a governança adequada para vulnerabilidades encontradas no ambiente de controles da Companhia. Quando há a identificação de vulnerabilidades, são registradas ocorrências de riscos e planos de ação com

prazos e responsáveis no sistema de *workflow* utilizado para gestão de riscos.

A Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança atua no monitoramento contínuo dos planos de ação para controle ou redução dos riscos identificados, adotando mecanismos de penalização, em caso de atraso ou falha na implementação. Além disso, a área fornece, para a primeira linha de responsabilidade, orientação metodológica sobre gestão de riscos, apoio à implementação de práticas de gestão de risco e monitoramento e certificação da adequação e eficácia dos controles internos.

A Companhia mantém um inventário de riscos corporativos, que é continuamente atualizado para refletir as mudanças no ambiente de negócios. Os riscos presentes no inventário são periodicamente avaliados e classificados no mapa de riscos corporativos. Além disso, a Cielo possui uma Declaração de Apetite a Riscos, revisada anualmente e aprovada pelo Conselho de Administração.



Para informações sobre os principais riscos e oportunidades, acesse o nosso Formulário de Referência, disponível em [ri.cielo.com.br/publicacoes-cvm/](https://ri.cielo.com.br/publicacoes-cvm/)

Natasha  
Iglesias  
Brunhara

# LINHAS DE RESPONSABILIDADE

## 1ª Linha de responsabilidade

### Áreas de Negócio e Suporte

Todos os colaboradores devem assegurar a efetiva gestão de riscos dentro do escopo das suas responsabilidades organizacionais diretas.

#### ATUAÇÃO:

- » Identificar e gerir os riscos em produtos, processos e sistemas.
- » Implementar ações para mitigação e/ou monitoramento dos riscos.

## 2ª Linha de responsabilidade

### Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança

Estrutura com atuação consultiva junto às áreas executivas, porém com avaliação e reporte independentes às estruturas de governança sobre o gerenciamento dos riscos da Organização.

#### ATUAÇÃO:

- » Apoiar a implementação de práticas eficazes de gestão de riscos pelas áreas de negócio e suporte.
- » Fornecer orientação metodológica para a gestão de riscos.
- » Monitorar indicadores e implementação de planos de ação para mitigação de riscos identificados.

## 3ª Linha de responsabilidade

### Auditoria Interna

Estrutura independente, que reporta ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Auditoria.

#### ATUAÇÃO:

- » Fornecer opiniões independentes a Alta Administração, por meio do Comitê de Auditoria, sobre o processo de gerenciamento de riscos, a efetividade dos controles internos e a governança corporativa.





## Destaques de nossa gestão de riscos em 2021



### Aprimoramento da gestão para riscos de liquidez e risco de crédito

A Companhia processa e liquida grandes volumes monetários oriundos das transações realizadas pelos portadores de cartões. Além disso, a Cielo promove a antecipação de recebíveis para os seus clientes quando solicitado por eles, podendo gerar um descasamento de prazo entre o recebimento dos valores dos emissores de cartão e a liquidação aos seus clientes.

Diante disso, fortalecemos nossa atuação na gestão da liquidez, por meio de mecanismos de alerta em relação à situação do caixa mínimo necessário para atender às necessidades de caixa frente à demanda. Adicionalmente, a Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança estabeleceu uma rotina de monitoramento junto à tesouraria, para avaliação de indicadores e a emissão de alertas quando é identificado um risco à liquidez.



### Mitigação do risco de crédito

Com relação à operação de adquirência, a Cielo dispõe de medidas utilizadas para a gestão do risco de crédito envolvendo (i) o risco de inadimplência dos bancos emissores de cartão; (ii) o risco de inadimplência (*default*) de subcredenciadores perante os estabelecimentos comerciais atendidos por eles; e (iii) o risco de perdas relacionadas à impossibilidade de compensação dos chargebacks e cancelamentos recebidos.

Ao longo de 2021, considerando a estratégia de gerenciamento de riscos, aperfeiçoamos a metodologia de avaliação de crédito dos clientes para mitigar sua exposição ao risco de crédito, bem como para orientar o processo de antecipação de recebíveis.



### Alinhamento entre Gestão de Riscos e Conselho de Administração

Conforme nossa estrutura de governança corporativa, os reportes de gestão de riscos são apresentados à Diretoria-Executiva mensalmente, ao Comitê de Riscos, com periodicidade mínima trimestral, ao Comitê de Auditoria, com periodicidade mínima também trimestral e, por fim, ao Conselho de Administração.

Em 2021, o Comitê de Riscos reuniu-se mensalmente para discussão dos temas relacionados ao gerenciamento dos riscos, incluindo segurança cibernética e privacidade de dados.

O coordenador do Comitê de Riscos é membro independente do Conselho de Administração e leva os temas discutidos no Comitê para apreciação dos demais membros sempre que há reunião do Comitê, ou seja, ordinariamente todo trimestre.

## Riscos emergentes

Por atuarmos em um setor muito dinâmico, altamente regulado e em constante mudança, estamos sujeitos a riscos emergentes que podem ameaçar a estratégia e até mesmo a viabilidade do negócio.

Por isso, a fim de mitigar tais ameaças e identificar os riscos emergentes de negócio, **possuímos um processo específico para monitoramento e gestão dos riscos emergentes**, baseado em *benchmarkings* e boas práticas de mercado.

Foram identificados 10 riscos emergentes que são monitorados e classificados em curto, médio e longo prazo.

Um risco emergente pode, de fato, se tornar um risco corporativo, e passa a ser monitorado como tal, ou pode ser descartado, por não ser representativo para a Companhia, à medida em que o entendimento sobre o seu comportamento aumenta. A tendência é que um risco emergente “evolua” do longo prazo para o médio e, conseqüentemente, para o curto, sendo absorvido como um risco corporativo de fato ou descartado.



Saiba mais sobre o tema clicando [aqui](#).

## Riscos associados a produtos e serviços

GRI 416-1 / FS2

A Cielo conta com o Fórum de Produtos e Serviços, que é responsável por avaliar os riscos e impactos oriundos do lançamento de novos produtos e serviços ou de modificações nos já existentes.

Os riscos são identificados por meio de avaliação das áreas “pareceristas”, que são membros do Fórum, que, por sua vez, tem por finalidade assessorar a Diretoria-Executiva na avaliação dos riscos envolvidos no lançamento ou alteração de produtos e serviços, em linha com os objetivos estratégicos e com os princípios das práticas de governança corporativa.

Em 2021, oito iniciativas passaram pelo crivo do Fórum. A Gerência de Sustentabilidade também participa do Fórum de Produtos, com a análise dos riscos ambientais, sociais e climáticos inerentes aos produtos e serviços, desde a sua elaboração até a disposição final. Em 2021, foram apontados quatro riscos e sete recomendações relacionados a aspectos ambientais, sociais ou climáticos, determinando cinco planos de ação.

## Riscos e oportunidades ambientais, sociais e climáticas

GRI 102-11 / 201-2

A identificação de riscos e oportunidades ambientais, sociais e climáticas é realizada pela Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança, em conjunto com a Gerência de Sustentabilidade, durante o ciclo anual de revisão do mapa de riscos.

### Alinhamento com o TCFD

Em 2021, avançamos com a internalização das recomendações do *Task Force on Climate related Financial Disclosures* (TCFD), iniciativa que busca a elaboração e implementação de recomendações para a divulgação e análise de riscos e oportunidades relacionadas às questões climáticas.

As recomendações estão estruturadas em quatro dimensões, que refletem a gestão integrada da Companhia em relação à: Governança, Estratégia, Gestão de riscos e Métricas e metas. No quadro ao lado apresentamos de forma resumida a correlação das ações realizadas pela Cielo com os pilares do TCFD.

	GOVERNANÇA	ESTRATÉGIA	GESTÃO DE RISCOS	MÉTRICAS E METAS
<b>Objetivo</b>	Governança da Companhia sobre riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.	Impactos reais e potenciais de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sobre os negócios.	Processo utilizado pela Organização para identificar, avaliar, monitorar e reportar os riscos relacionados às mudanças climáticas.	Métricas e metas utilizadas para avaliar e gerir riscos e oportunidades relevantes relacionados às mudanças climáticas.
<b>Ações realizadas pela Cielo</b>	Acompanhamento do tema pelo Comitê de Sustentabilidade, com reporte ao Conselho de Administração.	Estudo específico para avaliar riscos e oportunidades das mudanças climáticas com base nos cenários do <i>Intergovernmental Panel on Climate Change</i> (IPCC).	Processo de gestão de riscos das mudanças climáticas integrado ao processo de gestão da Companhia.	Metas para 2022:  Manter a relação das emissões de escopo 1 + escopo 2/EBITDA em até 2,1.  Neutralizar 100% das emissões contabilizadas em escopos 1 e 2.



No capítulo Anexos, na página 112, você encontra detalhes sobre o alinhamento com o TCFD. [Clique aqui!](#)

# Segurança da informação

GRI 103-2 / 103-3

Ao longo de 2021, a área de Privacidade, Prevenção e Segurança da Informação seguiu aprofundando a capacidade de identificação e gestão de riscos relacionados à segurança da informação frente às necessidades dos negócios no cenário de crescente digitalização dos meios de pagamento.

Destacamos os avanços conquistados no sentido de identificação, endereçamento e mitigação de riscos de forma estruturada, o que nos permite avançar nos negócios sem que riscos tecnológicos e cibernéticos se tornem impeditivos para a evolução da Companhia. Para isso, as iniciativas foram realizadas em conjunto com as áreas de negócios, clientes e desenvolvimento de produtos.

Todos esses processos contaram com o apoio crucial da Alta Direção, do Conselho de Administração e da Auditoria Interna, reforçando a relevância do tema para todas as instâncias decisórias da Companhia.

## Índice de maturidade de segurança da informação

Durante o ano, também evoluímos nossa maturidade de segurança para 2,9 no *Cybersecurity Framework* (CSF), sem paradas operacionais relacionadas a incidentes de segurança. Dentre as diversas ações realizadas, destacamos a revisão das regras de gerenciamento de eventos de segurança da informação (SIEM), a implementação de solução de proteção contra apropriações indevidas de contas e a utilização de ferramentas de inteligência de ameaças.

Trabalhamos também na avaliação dos riscos cibernéticos dos nossos fornecedores e no aprimoramento de indicadores de ocorrências de risco cibernético e de incidentes de segurança para acompanhamento da diretoria.

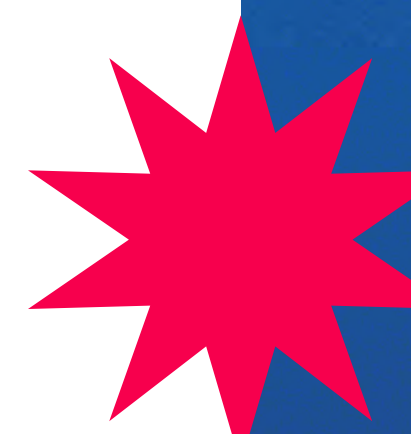
## Prevenção de ataques cibernéticos e sequestro de dados

Em relação à prevenção de ataques cibernéticos e sequestro de dados, em 2021 revisamos a arquitetura de tecnologias e processos preventivos, detectivos e reativos aos incidentes mais comuns observados em nosso setor de atuação, como *ransomware* e vazamento de informações. O trabalho envolveu o time de arquitetura de sistemas, com rodadas de análise do ambiente transacional com modelos de ameaças e procedimentos adotados nos ataques para identificar pontos de melhoria e fragilidade.

Por meio da iniciativa, foi possível identificar e atuar nos processos que precisavam ser revistos e nas tecnologias que precisavam de melhorias. Além da troca de algumas tecnologias, foram adicionadas novas camadas de proteção aos sistemas.

Com o apoio de uma consultoria especializada, realizamos exercícios de simulação de ataques, o que proporcionou o aprimoramento das medidas de contenção e remediação de ataques, ampliando a capacidade do nosso time técnico de identificar e responder às ameaças.

Em 2021, a Companhia não registrou nenhum caso de sequestro de dados.





## Certificações

Em 2021, após o novo ciclo de avaliação, mantivemos as certificações PCI, as mais completas para o nosso mercado de atuação, que são mandatórias para o setor e incluem a proteção de dados de transações de cartões de crédito.

Durante o ano, também demos início ao processo para obtenção da certificação ISO/IEC 27001, norma internacional de gestão de segurança da informação, que deverá ser concluído em 2022.

## Seguro Cibernético

Renovamos o contrato de seguro cibernético da Companhia, após um processo que contou com um *roadshow* junto às seguradoras para expor os riscos aos quais estamos submetidos e a nossa capacidade de tratar e gerenciar riscos cibernéticos.

Com isso, foi possível contratar uma apólice de seguro madura e com bom nível de cobertura financeira e de processos, incluindo o apoio na resposta a incidentes em caso de necessidade, além de ressarcimento de multas em casos de descumprimento de diretrizes da LGPD e de órgãos reguladores.

# Privacidade e proteção de dados

SASB TC-SI-220a.1 / TC-SI-220a.2

Desenvolvemos nossa estratégia de segurança da informação e privacidade com base nas melhores práticas de mercado, objetivando prover maior solidez na identificação e mitigação dos riscos cibernéticos e na implementação de medidas técnicas e administrativas para proteção dos dados. A estratégia é definida e aprovada anualmente, sendo acompanhada periodicamente pela Alta Administração e demais órgãos de Governança da Companhia.

Para assessorar a Companhia nos temas relacionados à privacidade e proteção de dados e adequação à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709/2018), temos instituído, desde 2020, o Fórum de Privacidade e Proteção de Dados, cujo regimento interno é aprovado pela Diretoria-Executiva da Cielo. O Fórum conta com a participação dos responsáveis de diferentes áreas, entre elas: Riscos, Compliance, Tecnologia, Jurídico, RH, Segurança da Informação etc.

A Cielo também possui, desde 2020, uma área dedicada ao tema, com a nomeação de um funcionário em nível de gestão para o cargo de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO). A área é responsável pela condução das atividades de adequação à LGPD e Governança do Programa

de Privacidade e Proteção de Dados. Todos os profissionais possuem conhecimentos e certificações relacionadas à privacidade de dados e segurança da informação.

## Destaques de privacidade e proteção de dados em 2021:

- » Em continuidade à nossa jornada de conformidade à LGPD, ao longo do ano realizamos o acompanhamento contínuo e tempestivo das normas (resoluções) e publicações (guias de orientação) divulgadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.
- » Realizamos a revisão das definições tomadas em 2020 em relação à LGPD, o que nos permitiu a completa adequação às exigências regulatórias. Assim, atestamos a maturidade da Cielo e do nosso Programa de Privacidade, o que demanda uma jornada contínua na expansão dos controles

de privacidade e segurança relacionados aos dados pessoais e sensíveis.

- » Em 2021, a Cielo não registrou nenhuma ocorrência relacionada à privacidade de dados pessoais de clientes, colaboradores ou fornecedores.

Também criamos e divulgamos o Portal de Privacidade e LGPD e estruturamos o Programa de Embaixadores de Privacidade, que conta com a participação de colaboradores de diferentes áreas, a fim de facilitar o contato com o DPO e auxiliar na disseminação da cultura de privacidade.

Em 2021, nosso Canal de Privacidade recebeu 938 petições. Dessas, 604 (64%) eram procedentes, solicitações referentes ao pedido de não comunicação (*opt out*) do titular para a Cielo, e a pedidos de acesso, atualização e exclusão de dados do titular em posse da Cielo.



Conheça a nossa [Política de Privacidade e Proteção de Dados](https://www.cielo.com.br/privacidade/) e as diretrizes que orientam o ciclo de vida da informação fornecida à Companhia pelos usuários: <https://www.cielo.com.br/privacidade/>

# Continuidade dos negócios

O Programa de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN), tem como objetivo identificar os riscos de indisponibilidade e assegurar a implementação e manutenção de um processo evolutivo da Gestão de Continuidade de Negócios (GCN) na Cielo, visando:

- » garantir que o Plano de Continuidade de Negócios (PCN) esteja devidamente documentado com os procedimentos e informações atualizados e disponíveis para uso, caso ocorra um incidente, de forma a permitir que a Cielo mantenha suas atividades críticas em um nível aceitável de funcionamento;
- » assegurar um nível adequado de estabilidade durante a recuperação após indisponibilidade, protegendo a imagem da Cielo;
- » preparar pessoas, por meio de testes e simulados, para responder de forma eficaz a um incidente ou interrupção.

O Programa de Gestão de Continuidade de Negócios permite que a Cielo ative seus planos de continuidade de negócios, garantindo que pessoas, bens, sistemas, informações e, conseqüentemente, sua reputação sejam preservados.

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

## Em 2021, destacamos os avanços e conquistas abaixo:

- » avanço do mapeamento dos processos críticos da Organização. Foram mais de 75 processos mapeados;
- » avaliação de fornecedores críticos, com a possibilidade de abertura de ocorrências de riscos para aqueles não aderentes ou aderentes parcialmente, contemplando 42 fornecedores críticos;
- » realização de 15 testes de continuidade de negócios, visando a indisponibilidade do Data Center (*Disaster Recovery*) e local de trabalho;
- » aplicação de *workshops* de continuidade de negócios, com a participação expressiva de colaboradores e pontos focais;

- » realização de teste de *Disaster Recovery* integrado com o processo de autorização e captura, simulando a perda da infraestrutura do Data Center principal, envolvendo os principais ativos que suportam o processo;

- » implantação de ações preparatórias para a certificação ISO 22301;

- » elaboração da Política de Continuidade de Negócios e revisão da metodologia de GCN.

Para 2022, dedicaremos esforços para a incorporação de eventos de risco cibernético no Plano de Resposta a Incidentes de TI, para a certificação do Sistema de GCN da Cielo com base na ISO 22301 e reformulação do treinamento de continuidade.



Conheça a nossa Política de Continuidade dos Negócios, acessando o [link](#).

# Disponibilidade dos sistemas

Contamos com um centro de controle (NCC) que monitora ininterruptamente a infraestrutura de serviços da Cielo e de parceiros, permitindo, em tempo real, a identificação de qualquer instabilidade ou indisponibilidade. Por meio dessa estrutura robusta de sistemas, garantimos a efetivação das transações 24 horas por dia, sete dias por semana.

Esse permanente monitoramento permite que qualquer inconsistência seja sinalizada imediatamente e que medidas de contingência sejam aplicadas.

A fim de assegurar a realização das transações, temos uma capacidade instalada de cerca de 1.000 transações por segundo no *e-commerce* e 12.000 no mundo físico.

Em 2021, nosso índice de disponibilidade, composto pelos serviços *Core* (captura, autorização e liquidação) e serviços *Não Core* (demais ambientes), foi de **99,97%**. Não tivemos nenhum incidente crítico que gerasse uma indisponibilidade total em nossos sistemas ou ambiente tecnológico.

Aislan Cavalcante de Brito is a man with a beard and glasses, wearing a light-colored jacket over a white t-shirt. He is smiling and holding a dark laptop. The background is a large, stylized circular graphic with blue and white segments.

Aislan  
Cavalcante  
de Brito



## CAPÍTULO 6

CAPITAL FINANCEIRO:  
DESEMPENHOCAPITAL FINANCEIRO:  
DESEMPENHO  
CAPITAL FINANCEIRO:  
DESEMPENHO  
CAPITAL FINANCEIRO:  
DESEMPENHO

## Cenário setorial

Dados os efeitos da pandemia de Covid-19, que alteraram de maneira significativa o comportamento dos consumidores, observamos – ao longo de 2020 e 2021 – que o mercado de aquisição continua cada vez mais demandado por adequações e novas soluções. Essa busca por evolução se soma à concorrência ainda mais acirrada entre os *players*.

A aceleração da digitalização dos meios de pagamentos seguiu em alta, exigindo agilidade para inovar e desenvolver novas ferramentas, soluções e serviços. Em paralelo, essa tendência exige cuidado redobrado com a segurança digital frente à rapidez da transformação e a necessidade de ofertar soluções em tempo recorde para atender as necessidades dos clientes.



As transformações na indústria de pagamentos também foram estimuladas por uma extensa agenda regulatória, a exemplo do PIX. A Cielo se manteve atenta a todas as mudanças setoriais e realizou adaptações em seu modelo de negócio.

Outra mudança regulatória foi a implantação do novo registro de recebíveis, também conhecido como “Balcão de Recebíveis”: uma iniciativa do Banco Central que permite aos estabelecimentos comerciais anteciparem seus recebíveis com instituições diferentes. A implantação do novo sistema de registro de recebíveis se mostrou um desafio para todos os participantes do mercado.

Com um calendário desafiador para a implantação, a Cielo realizou uma grande força-tarefa envolvendo áreas-chave para que esse processo complexo, que envolve milhares de transações diariamente, **ocorresse da forma mais fluída possível, interna e externamente.**

Alocamos colaboradores para atuar integralmente na mitigação de impactos e auxílio de dúvidas de nossos clientes.

Já o *open banking*, 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 traga.

No que tange ao cenário macroeconômico brasileiro, observamos uma recuperação importante da economia em 2021, que pôde ser observada em diversos setores. A retomada vem beneficiando os volumes de transações processados pelos adquirentes. Por outro lado, dificuldades nas cadeias de suprimento globais, decorrentes da pandemia de Covid-19, vêm pressionando índices de inflação em todo o mundo, o que precipitou o início de um ciclo de alta da taxa básica de juros.

Por fim, no contexto mundial, a aceleração da digitalização também impactou a oferta de insumos utilizados pelo setor, com queda na disponibilidade de itens como chips e metais para fabricação e manutenção de maquininhas. Diante disso, o setor precisou encontrar alternativas para atender a demanda crescente e mitigar riscos de desabastecimento. No caso da Cielo, não houve impacto material, uma vez que a empresa traçou iniciativas para mitigar qualquer efeito dessa crise.



**Gilson Alves  
de Azevedo  
Ferreira**

## Desempenho operacional

Mesmo com os desafios setoriais, realizamos avanços operacionais importantes em atuação comercial, logística e atendimento. Revisitamos o nosso modelo comercial, expandindo, equipando com tecnologia e capacitando o time, a fim de melhorar a atração e a retenção de clientes, priorizando um relacionamento mais pessoal e próximo do varejo.

Em atendimento, priorizamos as soluções digitais, que proporcionam melhor experiência para nossos clientes.

Nosso resultado operacional se beneficiou do crescimento dos volumes capturados, da expansão do negócio de antecipação de recebíveis e do melhor desempenho das subsidiárias.

No que tange à aquisição, os resultados foram impulsionados pelos volumes capturados, que apresentaram crescimento de 10,8% sobre 2020, e por um sólido controle de gastos. O número também foi impactado positivamente pelos produtos de prazo, soluções que ajudam nossos clientes a gerir melhor o fluxo de caixa ao permitir o recebimento em até dois dias úteis do fluxo de vendas por cartões de crédito.

Encerramos 2021 com mais de **1,2 milhão de clientes.**




## Logística e transformação operacional

Outro tema relevante para as nossas operações em 2021 foi o atendimento aos clientes, que contou com a reestruturação do seu modelo e renegociações contratuais com operadores logísticos, tornando-se mais rápido, mais digital e mais preciso.

Na logística, implementamos o Instala Direto para 100% da força comercial, modelo em que o time comercial realiza a instalação da maquininha no ato da venda.

Concluímos também a expansão do projeto Heroes para 153 cidades. Neste modelo de serviço logístico, o agente de pós-venda faz a entrega, a instalação, manutenção e suporte aos clientes de maneira ágil. A reestruturação do modelo possibilitou que o percentual de instalações de maquininhas em até dois dias úteis crescesse 15,7 pontos percentuais ao longo do ano, ultrapassando 80% no 4T21.



**Ao longo do ano, também realizamos as seguintes iniciativas e avanços operacionais, que refletiram positivamente na qualidade do produto e na experiência do cliente:**

- » melhoria no índice de revisita dos atendimentos (redução de 8pp);
- » avanço na recuperação estética de terminais (películas, pinturas, redução do mau uso).

## Infraestrutura e tecnologia

Em 2021, continuamos o movimento para aumentar a eficiência de nossa infraestrutura e tecnologia, revisando o uso de equipamentos em data centers para melhor eficiência energética e avançando no uso de *Cloud Computing*.

A adoção gradual da nuvem é feita em parceria com a Amazon Web Services (AWS) e, dentre os resultados esperados, estão a aceleração do desenvolvimento de novos produtos, a utilização de tecnologias de ponta (como a Inteligência Artificial) e maior escalabilidade e disponibilidade de serviços.



Saiba mais sobre a parceria da Cielo com a AWS em nosso [blog](#).

# Desempenho econômico-financeiro

GRI 102-7 / 201-1

A transformação do negócio e a evolução na cultura da Companhia vêm se traduzindo em melhor desempenho financeiro. **Atingimos resultado líquido de R\$ 970,5 milhões em 2021**, um crescimento de 98% sobre o ano anterior. Houve melhora do resultado em todas as linhas de negócios: Cielo Brasil, Cateno e outras controladas.

Um dos habilitadores da transformação que vem sendo implementada na Cielo é o foco em suas competências centrais e nas prioridades estratégicas. Neste sentido, em 2021 concluímos desinvestimentos na Orizon, por R\$ 129 milhões, e na Multidisplay/M4U, em uma transação com valor base de R\$ 125 milhões. Estes eventos não recorrentes impactaram positivamente o resultado.

O ano de 2021 foi marcado pelo foco na redução de gastos e na eficiência em compras. Atuamos fortemente com o objetivo de encontrar medidas para reduzir os gastos da Companhia, otimizando o custo operacional, o que alavancou a recuperação do lucro líquido, mesmo num cenário de grande competitividade.

As iniciativas do Plano de Receitas em 2021 buscaram melhorar as receitas da Companhia, somadas aos efeitos do Orçamento Base Zero na redução de despesas, que, juntos, impactaram positivamente os resultados da Cielo.

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

	2019 (REAPRESENTADOS)	2020	2021
<b>Receita líquida</b>	11.353,8	11.186,0	11.685,4
<b>Lucro atribuível aos controladores</b>	1.547,5	490,2	970,5
<b>Participação dos acionistas não controladores</b>	205,7	141,3	188
<b>Resultado financeiro</b>	584,1	121,5	(74,5)
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	(737,6)	(319,5)	(342,9)
<b>Depreciação e Amortização</b>	(1.085,5)	(1.228,5)	(1.100,7)
<b>EBITDA</b>	2.992,1	2.058,0	2.676,6
<b>Margem EBITDA (%)</b>	26,4	18,4	22,9

Os valores financeiros são apresentados de acordo com o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF) e práticas contábeis adotadas no Brasil.

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

	2019 (REAPRESENTADO)	2020	2021
<b>Vendas de serviços</b>	12.504	12.273	13.125
<b>Perda com créditos incobráveis, <i>chargeback</i> e fraude</b>	(389)	(512)	(331)
<b>Receitas</b>	<b>12.115</b>	<b>11.761</b>	<b>12.794</b>
<b>Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>(7.034)</b>	<b>(7.553)</b>	<b>(7.501)</b>
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>5.081</b>	<b>4.208</b>	<b>5.293</b>
<b>Depreciações e amortizações</b>	(1.085)	(1.229)	(1.101)
<b>Valor adicionado líquido produzido</b>	<b>3.996</b>	<b>2.979</b>	<b>4.192</b>
<b>Valor adicionado recebido em transferência</b>	<b>1.337</b>	<b>632</b>	<b>731</b>
<b>Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>5.333</b>	<b>3.611</b>	<b>4.923</b>
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>			
<b>Pessoal e encargos</b>	(758)	(835)	(922)
<b>Participação de colaboradores e administradores no lucro</b>	(118)	(125)	(151)
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>	(1.968)	(1.496)	(1.874)
<b>Despesas de juros e aluguéis incorridos</b>	(189)	(486)	(817)
<b>Dividendos e juros sobre capital próprio pagos</b>	(628)	-	(383)
<b>Dividendos e juros sobre capital próprio propostos</b>	(81)	(166)	(236)
<b>Retenção de lucros</b>	(838)	(324)	(352)
<b>Participação minoritária nas controladas</b>	(753)	(179)	(188)
<b>Valor adicionado distribuído</b>	<b>(5.333)</b>	<b>(3.611)</b>	<b>(4.923)</b>

1) Os valores financeiros são apresentados de acordo com o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF) e práticas contábeis adotadas no Brasil.

2) A mudança de layout na apresentação dos dados de DVA tem como objetivo o maior alinhamento com as Demonstrações Financeiras da Companhia.

Na área de compras, além da redução de gastos, atuamos no sentido de ponderar as demandas de cada área da Companhia, sempre pautados pela melhor qualidade ao menor custo, tarefa que conta com o apoio de ferramentas para acompanhamento da performance e do desempenho dos fornecedores, reduzindo riscos de ruptura no fornecimento.

A eficiência nos gastos com compras permitiu que viabilizássemos novos investimentos e cobríssemos custos não previstos, apoiando o nível de eficiência da Companhia.



Para mais detalhes sobre Informações Financeiras (como capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido), acesse a nossa Central de Resultados em <https://ri.cielo.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>



## Inovação para a transformação digital

GRI 103-2 / 103-3

Em 2021, os projetos desenvolvidos pela área de Inovação da Cielo seguiram alinhados com a estratégia da Companhia, com foco em aquisição digital e na geração de valor agregado para os clientes.

Em um horizonte de curto prazo, a nossa inovação tem como principal objetivo a resolução das dores dos clientes, envolvendo a área comercial e de produtos para incrementar o que a Cielo já tem expertise. Na perspectiva de médio e longo prazo, o foco da inovação é em preparar caminhos para novas tecnologias e oportunidades, ampliando a nossa participação em outros ecossistemas, para que futuramente possamos trazer as soluções de valor agregado desenvolvidas para o cliente.

### CAPÍTULO 7

# CAPITAL INTELECTUAL: PROTAGONISMO E INOVAÇÃO

CAPITAL INTELECTUAL:  
PROTAGONISMO E INOVAÇÃO

CAPITAL INTELECTUAL:  
PROTAGONISMO E INOVAÇÃO

#### Prêmio Valor Inovação 2021

Em 2021, na sétima edição do prêmio, conquistamos a 1ª colocação para o setor de Serviços Financeiros, pelo segundo ano consecutivo. Saiba mais clicando [aqui](#).

## Garagem: nosso hub de inovação

O Garagem tem como objetivo impulsionar e simplificar negócios, incentivando o pensamento criativo por meio de tendências e soluções, fortalecendo nossa cultura em inovar e nos posicionando como referência em inovação e tecnologia.

Estruturado para descobrir, testar e implementar novas soluções, o Garagem olha para a inovação por meio de três frentes:

» **Lab de Inovação:** frente tecnológica do Garagem, o Lab é o lugar ideal para se testar e desenvolver soluções escaláveis. Ao longo de 2021, dedicou-se à construção de projetos-piloto para gerar novas oportunidades, e ao teste de novas tecnologias e produtos que irão ajudar a Companhia a se destacar na resolução dos problemas mais recorrentes dos clientes.

» **Inovação aberta:** pilar que visa o relacionamento com o ecossistema de startups. Atualmente contamos com mais de 500 startups no pipeline, com as quais buscamos desenvolver produtos e serviços inovadores. Em 2021, iniciamos o desenvolvimento de quatro projetos-piloto, que estão em fase de teste.

Sob o guarda-chuva da Inovação aberta, duas iniciativas merecem destaque: o **Garagem Discovery**, que busca encontrar *startups* para o desenvolvimento de pilotos e projetos que acelerem o desenvolvimento da Companhia, gerando novas receitas ou reduções de custos; e o **Programa de Mentoria**, uma iniciativa que tem como principal objetivo aproximar nossos executivos às *startups*. Por meio de sessões de mentoria, nossos profissionais, valendo-se de sua expertise, dão todo o apoio necessário às *startups* em seus desafios. Em 2021, o Programa teve a sua 4ª edição e contou com a participação de dez *startups* selecionadas.

» **Inovação interna:** voltada para propagar a cultura da inovação dentro da Companhia. Uma das iniciativas dessa frente é o **Garagem Talks**, que convidou especialistas para apresentar tópicos relacionados à inovação a todos os colaboradores, em mais de 20 encontros realizados durante o ano. Já **Garagem Trends** disponibilizou, no ano, cinco estudos de tendências e conceitos mundiais no mercado de meios de pagamento.

## Engajamento no programa

Programa de Mentoria Cielo 2021



### Participantes



10

Startups



7

Segmentos



13

Pessoas mentoras



10

Áreas

### Startups



### Impacto



36

Sessões de mentoria



7

Oportunidades de conexão com áreas



50%

Possuem sócias-fundadoras ou cofundadoras mulheres



3

Oportunidades credenciamento



77

NPS



## Inovação com foco no cliente

A transformação digital é trazida para o dia a dia da Companhia, por meio da busca constante pela evolução dos nossos produtos — incluindo rápidas adaptações às mudanças de mercado —, pelo aumento da experiência digital e pelo foco centrado no cliente, com três objetivos:



**1** Tornar a jornada de pagamento mais simples e ágil — sem descuidar da segurança.



**2** Incorporar novas tecnologias de pagamentos digitais.



**3** Prover serviços de excelência para esse ecossistema digital.

Dentre os exemplos de como adotamos a transformação digital como vetor para proporcionar uma experiência mais fluída e centralizada no cliente, destacamos as seguintes iniciativas:



Produtos e serviços voltados a atender necessidades correntes de nossos clientes, como o **pagamento via WhatsApp e o Cielo Farol**.



Criação do **Data Lake Cielo**, onde estão concentrados todos os dados dos nossos clientes, facilitando a gestão e o atendimento dos mesmos.



Modelos de trabalho com **times multidisciplinares** que, ao utilizarem **metodologias ágeis**, melhoram a eficiência e eficácia nas entregas dos produtos aos clientes.



Disseminação do olhar de **Experiência do Cliente** e Experiência do Usuário para dentro e fora da Companhia.



**Revisão da estrutura organizacional**, a fim de priorizarmos a experiência do cliente.



**Reformulamos o modelo de atendimento comercial.** A partir de 2021, *hunters* e *farmers* passaram a ser consultores de negócios. A mudança proporciona um **atendimento mais próximo e resolutivo**.



**Destacamos alguns projetos desenvolvidos em 2021, com o objetivo de solucionar dores de nossos clientes:**



**PARCERIA COM A VIA**

Integramos os celulares de 22.000 vendedores da Via (Casas Bahia e Ponto) com um *pinpad* da Cielo, possibilitando um atendimento especial aos clientes, permitindo que todas as etapas da compra sejam realizadas com os vendedores - incluindo o pagamento -, evitando filas nos caixas das lojas.



**PARCERIA ENTRE CIELO E UPS**

Desenvolvemos um aplicativo que integra a Cielo LIO com o sistema de logística da UPS, gigante do setor logístico. Para o cliente final da UPS, a experiência torna-se mais segura, pois não há mais a necessidade de preenchimento de um formulário manualmente para captura de informações do cartão, visto que o processo passou a ser feito automaticamente pela LIO.



**MOBILIDADE URBANA**

Estamos nos consolidando como pioneiros entre as adquirentes para atuação no transporte público brasileiro. Já fornecemos nossas soluções de pagamento para 11 cidades em diversos modais: sete praças de ônibus, três pedágios e dois sistemas de metrô. Apenas em 2021, foram mais de 4,5 milhões de transações, representando um crescimento de dez vezes no segmento. Saiba mais [aqui](#).



**PIX**

A Cielo também adaptou suas maquininhas para receber transações via PIX. Saiba mais em nosso [blog](#).



## Inovação em processos

Mantemos um olhar atento aos nossos processos, buscando aperfeiçoá-los por meio da inovação. Em anos anteriores, a Companhia já havia implantado em seu dia a dia algumas metodologias ágeis, modelo de trabalho que permite maior autonomia na construção das soluções, dando às áreas o domínio de todas as etapas de elaboração do produto/serviço, desde a ideação até a entrega final para o cliente.

O que fizemos, em 2021, foi acelerar esse processo. Migramos mais áreas para o modelo de trabalho em times multidisciplinares (88 *squads* ativos com mais de 500 colaboradores envolvidos) utilizando metodologias ágeis. Como resultado, observamos um ganho de produtividade expressivo, de 40%.

Na área de tecnologia, por exemplo, isso representa uma redução no tempo de entrega dos produtos, afetando positivamente a experiência de nossos clientes.

As práticas foram estendidas ao time de Gente, Gestão e Performance, iniciando a jornada para um RH Ágil, por meio

de um time piloto que atuou em problemas e oportunidades que foram levantadas pelos próprios colaboradores sobre o ciclo de desenvolvimento, trazendo maior eficiência ao processo e reduzindo o tempo de preparação e lançamento do ciclo de avaliação de competência em mais de 70%.

Adicionalmente, passamos a contar com um time de Excelência Operacional, formado por especialistas dedicados à melhoria de indicadores estratégicos de eficiência operacional e qualidade dos nossos serviços.

Também treinamos nossos colaboradores em ferramentas de design, entre elas o *design thinking*, com o objetivo de desenvolver a sensibilidade ao olhar e à experiência do cliente antes do desenho de um novo produto.

Todos esses elementos combinados representam a inovação na prática, permitindo novos caminhos e soluções que moldarão nosso futuro, contribuindo com a nossa missão de simplificar e impulsionar negócios para todos.



Ainda em 2021, 60 colaboradores foram convidados para o Programa Lean Six Sigma, no qual puderam aperfeiçoar sua visão de melhoria contínua, permitindo a implantação de novos desenhos para processos, projetos e entregas.

**Ao todo, já foram 32 projetos concluídos, trazendo um ganho financeiro de R\$ 47,2 milhões à Companhia.**

## CAPÍTULO 8

# CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO: IMPACTO SOCIAL POSITIVO

CAPITAL SOCIAL  
E DE RELACIONAMENTO:  
IMPACTO SOCIAL POSITIVO  
CAPITAL SOCIAL  
E DE  
IMPA



## Modelo de servir

GRI FS16 / 102-2 / 103-2 / 103-3

Em 2021, trabalhamos para evoluir da atual estratégia de aquisição para a oferta de um ecossistema robusto de serviços e soluções para os nossos clientes, a fim de gerar um vínculo e promover um relacionamento mais abrangente, criando novas avenidas de receitas.

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

### Varejo

Nossa atuação comercial no segmento de varejo busca colocar o cliente no centro das decisões, oferecendo um atendimento cada vez mais ágil e personalizado, uma vez que se trata do maior segmento de clientes da Cielo.

Em 2021, avançamos com a implementação do nosso Modelo de Servir, com foco em estarmos mais próximos de nossos clientes, entendendo suas necessidades e expectativas. Para isso, remodelamos o nosso atendimento comercial, aperfeiçoamos a nossa logística e investimos em tecnologia para gerenciarmos ainda melhor o nosso relacionamento com eles. Complementamos essas ações com o Ciclo de Excelência Comercial, rotina interna que permite trazer visibilidade da performance das equipes, do comprometimento e da geração de resultados consistentes e sustentáveis para o negócio.

Também seguimos evoluindo em nossa operação logística, com mais de 80% das entregas realizadas em até dois dias úteis (saiba mais sobre o projeto Heroes na página 52). Ao mesmo tempo, implementamos ao longo do ano o Instala Direto, modelo que descentralizou o estoque de máquinas, permitindo o credenciamento de maneira simples e rápida. Essa velocidade representa um fator importante na decisão e na experiência do cliente.

O Receba Rápido, por sua vez, teve grande destaque ao permitir que todo o fluxo fosse creditado aos estabelecimentos em até 2 dias, mesmo em transações com cartão de crédito. **O Receba Rápido atingiu 40,9% de penetração no último trimestre de 2021, ante 28,5% no mesmo trimestre do ano anterior,** quando avaliados os segmentos de Varejo e Empreendedores.

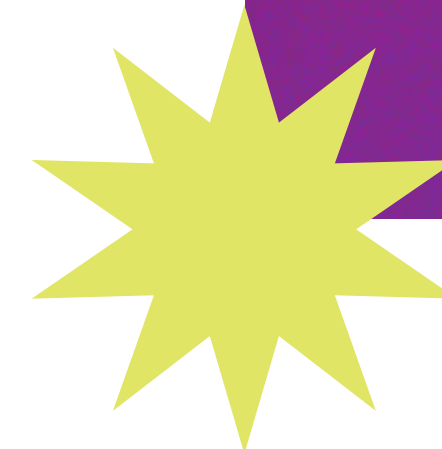
### Novo modelo de atendimento comercial

Em 2021, estabelecemos mudanças no nosso modelo de atendimento comercial. Dessa forma, nosso time comercial deixou de ter funções segregadas para prospecção (*hunters*) e manutenção do relacionamento (*farmers*), passando todos a atuar como gerentes de negócios.

Neste novo modelo, os times são responsáveis por geografias específicas e trabalham com maior proximidade e foco tanto para conquistar os clientes, quanto para sustentar o relacionamento.

Além de proporcionar um amadurecimento à relação, o novo modelo de atendimento também tem gerado eficiência em deslocamentos e flexibilidade de atuação.

Para equilibrar o tempo adequado entre buscar novos clientes e cuidar dos já conquistados, o Time Comercial conta com ferramentas avançadas de análise de dados de comportamento, que orientam os consultores sobre quais clientes visitar e o que conversar com cada um deles.



## Integração de novos Gerentes de Negócios

Para os profissionais da nossa força de vendas, que estão alocados em vários estados do Brasil, organizamos a integração, de maneira que todos tenham acesso aos mesmos conteúdos. Chamamos essa jornada de Sou Cielo Gerente de Negócios.

Em 2021, o time de canais presenciais teve uma expansão considerável de *headcount*, e com isso, redesenhamos a jornada de *onboarding*, que segue um cronograma de quatro dias de treinamento, onde o executivo aprende sobre a Cielo, os produtos, processos, ferramentas e dicas para negociarem com os clientes.

A absorção de conhecimento é medida a partir de avaliações dos temas aplicados. Nossa porcentagem de aprovação na jornada de *onboarding* em 2021 foi de 83%.



Em atendimento, priorizamos as soluções digitais, que proporcionam melhor experiência e apresentam melhores índices de satisfação, como a redução do *contact rate* (percentual da base de clientes que aciona a central de atendimentos). Aumentamos, também, a penetração dos canais digitais.

## Grandes contas

No segmento de grandes contas, o destaque de 2021 foi a conclusão do processo de revisão da base de clientes iniciado em 2020. A iniciativa não gerou impactos materiais no *market share* da Companhia, dado que o nível de aceite das renegociações foi maior que o esperado, gerando inclusive crescimento de volume no segmento em 2021.

Mesmo com o cenário econômico desafiador e o reajuste de taxas previstos para 2021, mantivemos uma base sólida de clientes, o que evidencia o diferencial do nosso serviço e excelência no atendimento.

O ano também marcou o fomento à ampliação de soluções que buscam garantir as vendas dos clientes, como o Super Link, e integrações personalizadas para aceitar pagamentos. Oferecemos diversas ferramentas e serviços que permitem a integração das soluções de nossos clientes junto a Cielo para realizar transações financeiras.

A estratégia para o segmento no médio e longo prazo é a criação de novas avenidas de receitas, como a oferta de soluções para o cliente além da transação de maneira integrada, gerando ganhos operacionais, aumento de vendas e conversão.

## Empreendedores

O ano de 2021 foi marcado pela construção de um relacionamento mais próximo com os empreendedores, por meio da criação de um modelo de atendimento específico para esse segmento, pautado em canais de atendimento digital eficientes.

Além disso, fizemos a adequação do nosso portfólio de soluções voltadas para o segmento, lançando o modelo de comodato, o Cielo Facilita. Também realizamos revisões de preços e reativamos máquinas ociosas para que os clientes retomassem o vínculo com a Cielo. Esses fatores contribuíram para um aumento orgânico na base de clientes.

Seguimos apoiando o empreendedorismo com mais de 70 cursos gratuitos, disponíveis no [site](#), e divididos em quatro temáticas: digitalizando o negócio, tirando ideias do papel, promovendo o negócio e fazendo a gestão.

## Apoio à transformação digital

No que tange à busca por oferecer soluções cada vez mais digitalizadas para os clientes, reforçamos o **Cielo Digi**: um pacote de soluções e cursos gratuitos para ajudar nossos clientes em sua jornada de transformação digital. **Saiba mais clicando [aqui](#).**

Além disso, lançamos o **Cielo Digicast**, podcast que aborda temas relacionados à digitalização relevantes para os segmentos de varejo e empreendedores, promovendo a capacitação dos ouvintes.



Aponte a câmera de seu celular para o QR Code para acessar o Cielo Digicast.

## Satisfação de nossos clientes

GRI 102-43 / 102-44

Nossos esforços em aperfeiçoar a experiência de nossos clientes com nossos produtos, serviços e atendimento, são traduzidos na pesquisa NPS (*Net promoter score*) realizada anualmente, em três momentos diferentes. A cada pesquisa realizada, os resultados são reportados em reuniões de Vice-Presidência e Diretorias, além de serem compartilhados internamente com os fóruns e áreas que buscam a melhoria contínua.

Por meio de entrevistas realizadas por telefone, um instituto de pesquisa colhe a percepção de estabelecimentos do varejo de diferentes portes, sobre sua satisfação com a central de atendimento, representantes comerciais, serviços de manutenção, condições comerciais, site, app, entre outros.

Em 2021, 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 novembro de 2021 mostrou que 78% 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.



A pesquisa realizada em novembro de 2021, mostrou que **78%** dos clientes nos avaliaram com notas **entre sete e dez.**

# Apoio a pequenos negócios

GRI 103-2 / 103-3 / 203-1 / 203-2 / FS13 / FS14

Estamos presentes em quase 100% dos municípios do Brasil. Cientes das especificidades de cada local, buscamos meios de viabilizar a entrega e a manutenção de nossos produtos e serviços da maneira mais adequada para cada região. Em locais que não possuem rodovias, por exemplo, realizamos as entregas por meio de barcos.

Tendo isso em mente, em 2021 apoiamos os empreendedores com a oferta de soluções de antecipação de recebíveis, que foram cruciais para manutenção do fluxo de caixa de muitos deles.

Também fizemos uma revisão dos preços praticados aos empreendedores, de maneira a torná-los mais aderentes ao segmento. Os ajustes nas condições oferecidas a esse público levaram em conta a necessidade de fôlego financeiro para que pudessem seguir com os seus negócios abertos e sobrevivessem ao período adverso.

**Tatiane  
Sinigaglia  
de Souza**

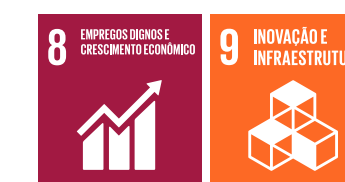
## Digitalização de pequenos negócios



Em 2021, desenvolvemos uma parceria com o Google para que clientes Cielo possam se cadastrar no Google Meu Negócio e tenham o seu perfil criado em menos de 24 horas, visto que os dados já estarão verificados e certificados pela Cielo. **Saiba mais clicando [aqui](#).**

A parceria também permite a criação de uma loja virtual, com nossas opções de pagamentos via Checkout ou Superlink já incluídas e uma solução de anúncios com a ferramenta do Google Ads.

## CIELO + LIUV



Firmamos uma parceria com a *foodtech* LIUV, para ajudar bares e restaurantes na retomada de serviços. Através de uma solução de pagamento completa, os clientes podem realizar pedidos e pagamentos usando seu smartphone, de maneira rápida e sem contato.



# Apoio ao desenvolvimento social

GRI 103-2 / 103-3 / 203-2 / 413-1



Em 2021, seguimos promovendo iniciativas e apoiando projetos sociais que possibilitam a geração de renda, contribuem para o desenvolvimento social e favorecem os grupos mais vulneráveis.

Mantivemos o patrocínio ao Fundo Periferia Empreendedora, com um aporte de R\$ 60 mil em 2021 (assim como em 2020). A iniciativa oferece linhas de microcrédito especial para micro e nano empreendedores de periferias, que possuem dificuldades de acesso ao crédito em instituições financeiras tradicionais. Em 2021, o Fundo teve o retorno de R\$ 165 mil dos R\$ 500 mil emprestados em 2020; parte deste recurso foi investido em capacitação gratuita para apoio aos microempreendedores.

A Companhia também apoiou o projeto Dados do Bem, iniciativa sem fins lucrativos que utiliza a inteligência de dados para analisar a evolução do vírus da Covid-19 na população, permitindo ao poder público desenvolver melhores estratégias para o enfrentamento da doença. A Cielo realiza seu apoio dando visibilidade nos canais oficiais da Companhia e incentivando os seus colaboradores a participarem da causa.

## Investimento social privado



De acordo com o que rege a nossa Política de Sustentabilidade, a Companhia apoia projetos sociais por meio de leis de incentivo fiscal que estejam relacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

Em nossa estratégia de investimento social privado, priorizamos adotar causas específicas para o uso das leis de incentivo, a fim de conectar as iniciativas apoiadas aos nossos negócios. Nesse contexto, os projetos que apoiamos possuem foco em Educação, Empreendedorismo e Diversidade e Inclusão.

Em 2021, incentivamos projetos através dos seguintes mecanismos:

MECANISMO	VALOR INVESTIDO (R\$)
Fundo para Infância e Adolescência (FIA)	R\$ 272.000,00
Lei do Idoso	R\$ 272.000,00
Programa nacional de apoio à atenção da saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PcD)	R\$ 272.000,00
Lei de Incentivo ao Esporte (Desporto)	R\$ 272.854,00
Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	R\$ 1.961.461,95
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 3.050.315,95</b>

No capítulo Anexos, você encontra os projetos que apoiamos via leis de incentivo em 2021. [Clique aqui!](#)



Além dos projetos sociais incentivados através de leis de incentivo, realizamos doações que, somadas, contabilizam R\$ 756.350,00.

» **R\$ 500.000,00**

para a campanha “Brasileiros pelo Brasil” da Fundação Banco do Brasil, para a aquisição de produtos de agricultura familiar e a distribuição de cestas básicas para pessoas em situação de vulnerabilidade social.

» **R\$ 80.000,00**

para o projeto Empreenda Natal da Ação Social para Igualdade das Diferenças (ASID) e programa de mentoria com colaboradores Cielo, para impulsionar os negócios e a geração de renda familiar de empreendedores com deficiência ou casos de deficiência em suas famílias.

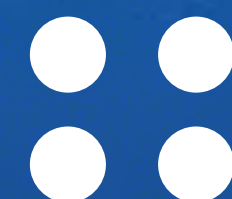
» No fim do ano, nossos colaboradores puderam optar por receber um **Kit de Natal** ou doá-lo para uma instituição social. Ao todo, foram doados 445 kits pelos colaboradores para cinco instituições em Belo Horizonte, Curitiba, Fortaleza, Manaus e Recife.

» **R\$ 58.500,00**

em doações de testes de Covid-19 ao Fleury.

» **R\$ 60.000,00**

ao Fundo Periferia Empreendedora.



## Voluntariado

Criado em 2015, o **Movimento do Bem** é o programa de voluntariado corporativo da Cielo, que tem como objetivo apoiar o desenvolvimento das comunidades onde atuamos por meio do engajamento de nossos colaboradores em iniciativas que promovam benefícios para a sociedade.

Nos seus seis anos de existência, nossos colaboradores já participaram de diversas ações de voluntariado, como campanhas de inverno, de Natal, de doação de sangue e de inclusão de jovens da periferia, que beneficiaram milhares de pessoas pelo país.

Em 2021, buscando fortalecer o nosso impacto social positivo, firmamos uma parceria com a **Gooders**, *social tech* que oferece recompensas para quem apoia causas sociais. A Gooders é uma plataforma online onde os usuários realizam doações de tempo, conhecimento ou financeiras para as instituições, causas e projetos apoiados por ela e, em contrapartida, recebem pontos que podem ser trocados por produtos, serviços, descontos ou experiências oferecidas por empresas parceiras.

Encerramos 2021 com 91 benfeitores que se engajaram em ações promovidas pela plataforma, que englobam desde mentorias online para empreendedores com deficiência até doações de materiais e mantimentos.

# Cadeia de fornecimento

GRI 102-9 / 102-10 / 103-2 / 103-3 / 204-1 / 308-1 / 308-2 / 408-1 / 409-1 / 414-1 / 414-2

Em nosso relacionamento com fornecedores, nos baseamos em nossa Política de Compras, Política de Sustentabilidade e no Código de Conduta Ética para selecionar os fornecedores com os quais iremos manter relações comerciais, priorizando o vínculo com aqueles que estiverem engajados com boas práticas socioambientais e em conformidade com esses requisitos.

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

## Em 2021, contamos com 839 fornecedores de diversos setores,

nacionais e internacionais, para os quais destinamos um total de R\$ 2,4 bilhões na forma de pagamentos. No mesmo ano, 98,69% dos produtos e serviços foram comprados localmente, o que representa 57,3% do orçamento de compras.

## Responsabilidade socioambiental na cadeia de fornecedores

Possuímos processos e procedimentos para avaliar e monitorar as práticas da cadeia de fornecimento, a fim de garantirmos o relacionamento com fornecedores responsáveis. Nosso questionário socioambiental é enviado a 100% dos fornecedores, no cadastro inicial e nas atualizações.

O documento foi revisado em 2021, abrangendo temas sociais (incluindo direitos humanos, trabalho infantil ou análogo ao escravo e requisitos de Diversidade e Inclusão), ambientais (incluindo o uso de recursos naturais e emissão de gases de efeito estufa), e de governança (aspectos de ética e conduta, continuidade de negócios e vazamento de dados).

Ao longo do ano, 486 fornecedores passaram por essa avaliação. Não identificamos, na cadeia de fornecimento, riscos relacionados à ocorrência de trabalho infantil, trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Além disso, temos estabelecidas diretrizes de classificação de riscos e oportunidades no relacionamento com a cadeia de fornecedores, que visam assegurar que todas as exigências socioambientais sejam cumpridas.

## Programa SRM

Desde 2019, utilizamos o programa *Supplier Relationship Management* para realizar uma análise 360° dos fornecedores críticos.

Essa avaliação, que inclui a realização de auditorias anuais, permite conhecer mais detalhadamente os nossos fornecedores, por meio de análises trimestrais de aspectos Financeiros, Jurídicos, de Proteção de Dados, de Continuidade dos Negócios, Socioambientais, de Performance e Reputacional.

Em 2021, 47 fornecedores passaram pelo processo.





## CAPÍTULO 9

# CAPITAL HUMANO: GENTE E GESTÃO

CAPITAL HUMANO:  
GENTE E GESTÃO  
CAPITAL HUMANO:

## Perfil

GRI 102-8 / 103-2 / 103-3

Ao longo dos nossos 26 anos, o trabalho de cada um de nossos colaboradores foi essencial para que nos tornássemos a referência do setor de pagamentos no Brasil. Nosso modelo de Gente, Gestão e Performance conecta a cultura organizacional à estratégia da Companhia, tendo o nosso propósito de simplificar e impulsionar negócios para todos. Com isso, temos cinco atributos culturais que consideramos essenciais ao nosso time:



Espírito de servir



Execução simples e ágil



Atuação sistêmica e inovadora



Colaboração e confiança

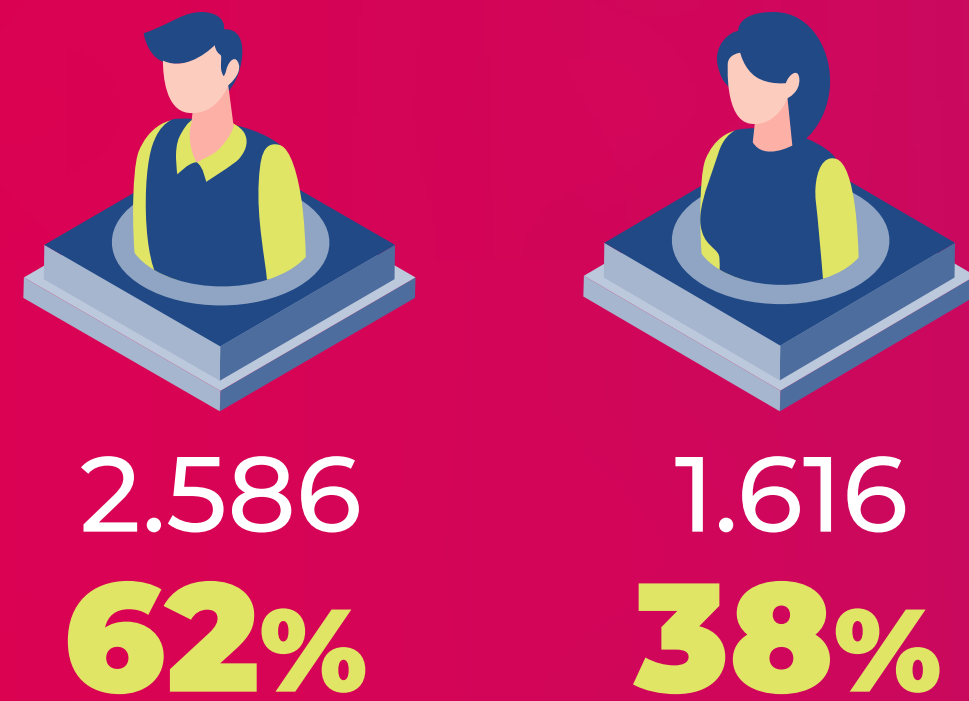


Autonomia com responsabilidade

Para medir a força dos nossos atributos culturais dentro da Cielo, realizamos a pesquisa CAP (*Culture Attributes Potential*, na sigla em inglês). Ela calcula a frequência dos comportamentos e práticas observadas pelos grupos. Em dezembro de 2021, registramos o score de +3,10.

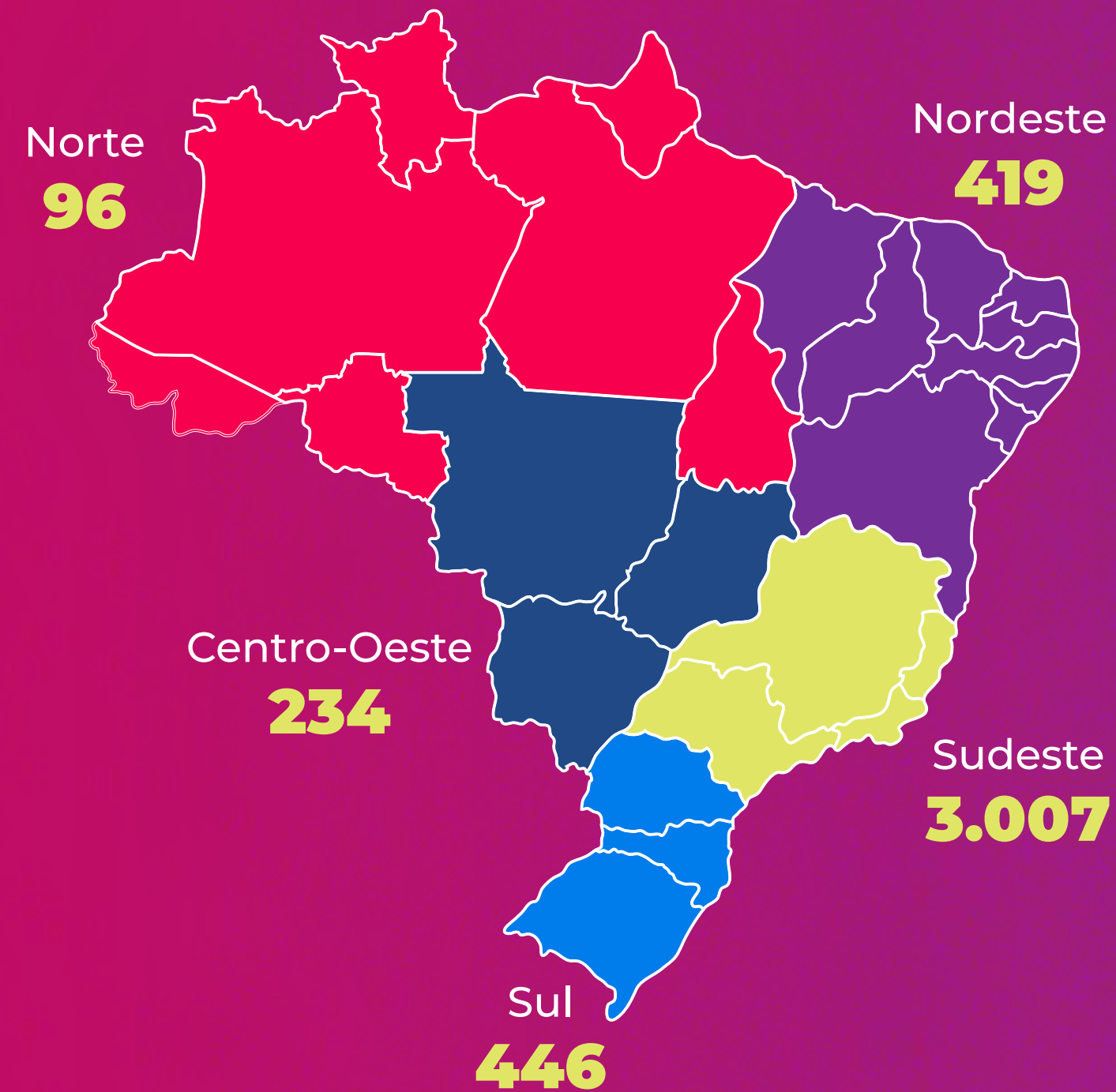
# NOSSO TIME EM NÚMEROS

## Colaboradores próprios, por gênero\*

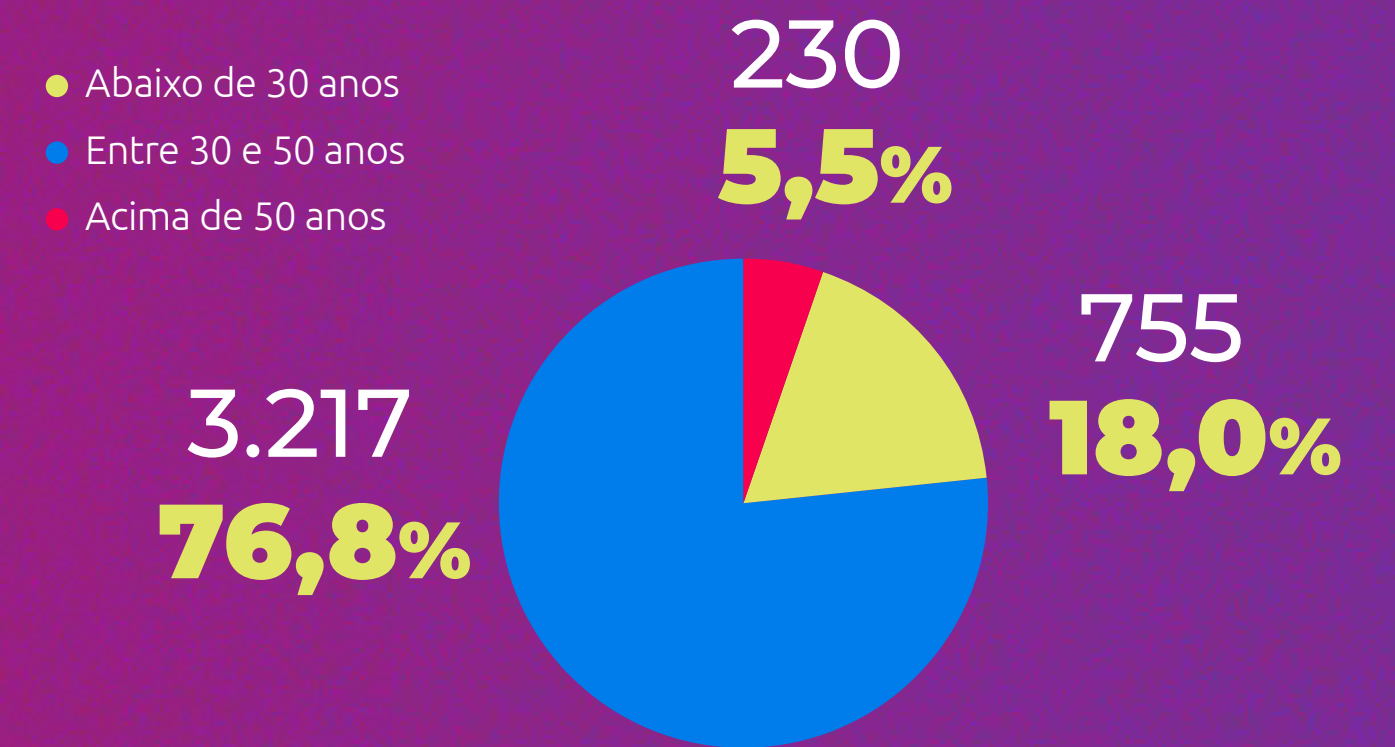



**Total**  
**4.202**

## Colaboradores próprios, por região\*



## Colaboradores próprios, por faixa etária\*



 No capítulo Anexos, na página 102, você encontra mais conteúdos de diversidade do nosso time. [Clique aqui!](#)

\*Dados se referem a dezembro de 2021.

# Diversidade e inclusão

A Cielo acredita que promover um ambiente diverso, inclusivo e não discriminatório, onde todos os seus colaboradores se sintam à vontade para serem quem exatamente são, é um caminho essencial para o crescimento e a inovação dentro da Companhia. Por isso, temos focado, cada vez mais, na Diversidade e Inclusão em nossa força de trabalho.

Trabalhamos o tema junto à Alta Administração por meio do Fórum de Diversidade, coordenado pelo CEO da Cielo. O Fórum tem como principal função discutir, deliberar e assessorar a Diretoria-Executiva na tomada de decisão. Os debates do Fórum são levados ao Comitê de Sustentabilidade, o que tem permitido um ganho de visibilidade do tema no Conselho de Administração.

O ano de 2021 foi marcado pelo nosso foco em evoluir de forma relevante e aumentar a amplitude da Diversidade & Inclusão dentro da Companhia.

No primeiro trimestre, lançamos o **Manifesto de Diversidade & Inclusão e seis compromissos oficiais relacionados ao tema para atingimento até 2030**, que nos posiciona como uma Companhia que possui a crença de mover o mercado em uma direção mais plural, interseccional e inclusiva.

Em dezembro de 2021 publicamos a nossa **Política de Diversidade e Inclusão**, que tem como principal objetivo estabelecer as diretrizes e governança para aumentar a representatividade de grupos minorizados no quadro de colaboradores e promover uma cultura de inclusão. Lançamos também a nossa **Cartilha de Diversidade e Inclusão**, que traz conceitos e orientações sobre a abordagem dos temas dentro da Cielo.



Conheça a nossa Política de Diversidade & Inclusão [aqui](#).

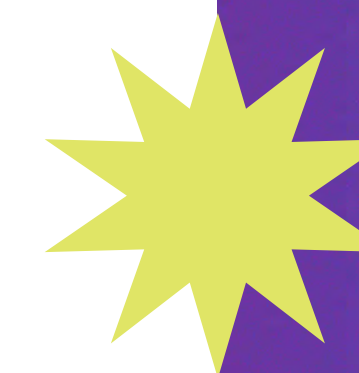
## Cartilha de Diversidade e Inclusão

Para nos ajudar a promover e disseminar essa cultura, em 2021 lançamos uma **Cartilha de Diversidade e Inclusão**, disponível para consulta e conhecimento de nossos colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço. O material apresenta e esclarece termos e conceitos com o intuito de auxiliar e compartilhar boas práticas a fim de tornar a Cielo e o mundo lugares mais diversos e inclusivos.

Saiba mais sobre a Cartilha de Diversidade e Inclusão em nosso [blog](#)!

## Conversas Plurais

Em 2021, realizamos 20 “Conversas Plurais”, nossa agenda fixa de *lives* temáticas, com convidados internos e externos, onde são debatidos temas relevantes sobre Diversidade & Inclusão.



## Compromissos de Diversidade & Inclusão para 2030

Em 2021 demos continuidade à gestão dos seis compromissos para a prática e promoção da Diversidade & Inclusão dentro da Companhia, desdobrados em objetivos estratégicos a serem atingidos até 2030, que contemplam aspectos ligados à identidade de gênero, raça e etnia, deficiência e LGBTQIA+.

Um dos destaques foi a realização do Censo PCD e Racial, pesquisa interna que tornou possível identificar PCDs que estavam na Companhia sem o enquadramento como tal, e mapear e diminuir os gargalos em relação à autodeclaração racial, ajudando a direcionar as ações para que a Cielo se torne mais inclusiva, acessível e diversa.

A seguir, apresentamos o progresso de nossos compromissos em 2021:



### Liderança Inclusiva

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

#### Objetivos concluídos em 2021

- » Lançamento do Manifesto de Diversidade & Inclusão e seis compromissos oficiais até 2030.
- » Publicação da Política e da Cartilha de Diversidade & Inclusão.
- » Apresentação de temas de diversidade nas reuniões de time da Vice-Presidência Executiva.
- » Contratação da consultoria Guia de Rodas para projeto de acessibilidade estrutural, com treinamentos para liderança sobre "Atitude Acessível".
- » Envio de Manual de Orientação com letramento e instruções para toda a liderança da Companhia considerando individualidades de colaboradores PCDs.



### 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.

#### Objetivos concluídos em 2021

- » Realização de Censo (PCD e Racial) e Pesquisa demográfica LGBTQIA+ (anônima).
- » Definição de metas de contratação para gênero e raça até 2025.



## 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.

### Objetivos concluídos em 2021

- » Realização de programa exclusivo para formação e contratação de PCDs – Pessoas com Deficiência, na força comercial.
- » Cotas raciais no programa de MBA da Universidade Cielo com subsídio adicional para colaboradores negros (pretos e pardos autodeclarados).

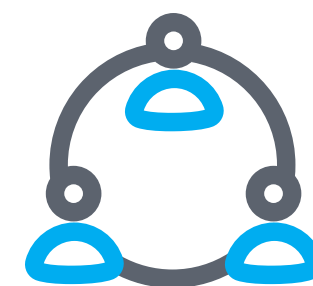


## Cultura Inclusiva

Desenvolver uma Cultura Organizacional Antimachista, Antirracista, Anticapacitista e AntiLGBTfobica, com um posicionamento institucional protagonista nas pautas.

### Objetivos concluídos em 2021

- » Criação de uma trilha de capacitação em D&I na Universidade Corporativa.
- » Implementação de agenda fixa mensal com rodas de conversa sobre o tema com convidados externos.
- » Implementação de trilha de D&I na Universidade Corporativa.
- » Formação de áreas estratégicas (Recursos Humanos e Comunicação & Marketing) na condução do tema de Diversidade e Inclusão na Companhia, através de Consultoria especializada.

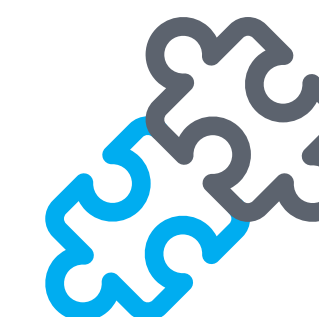


## Orientação para Stakeholder

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.

### Objetivos concluídos em 2021

- » Implementação de questionário de acessibilidade e informações relacionadas à Diversidade no lançamento de produtos.
- » Inclusão de aspectos de D&I no processo de homologação de fornecedores.
- » Definição do aspecto de D&I como critério de priorização em projetos de investimento social e de negócios de impacto.



## Estrutura Interna

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

### Objetivos concluídos em 2021

- » Revisão do regimento do Fórum de Diversidade.
- » Publicação da Política de Diversidade e Inclusão.
- » Alocação de Especialista em Diversidade com dedicação exclusiva ao tema.
- » Categorização com inserção de aspectos de Diversidade no Canal de Denúncias.



## Metas de representatividade – gênero e raça & etnia



A Cielo definiu metas de representatividade que objetivam tornar o nosso quadro de colaboradores mais diverso e representativo até 2025.

MULHERES	2021	2025
Quadro Geral (sem liderança)	39%	45%
Liderança	38%	42%
<b>NEGROS E INDÍGENAS</b>	<b>2021</b>	<b>2025</b>
Quadro Geral (sem liderança)	31%	35%
Liderança	18%	22%

## Grupos de afinidades

Contamos com quatro grupos de afinidade, que foram criados com o intuito de debater temas sobre diversidade e abrir uma agenda de transformação positiva da Companhia. Cada grupo possui um Vice-Presidente como *sponsor*, e todos os colaboradores são convidados a participar dos encontros periódicos. Conheça-os abaixo:

- » **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 de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança.
- » **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 de Grandes Contas.
- » **Prisma:** o grupo é um espaço para discutir e promover a inclusão da comunidade LGBTQIA+.  
» *Sponsor:* Vice-Presidente de Varejo.

- » **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:* General Counsel (Superintendente Executiva Jurídica e de Relações Governamentais).

Entre as ações afirmativas desenvolvidas em 2021, destacamos a realização do primeiro programa de trainee de consultores de negócios voltado exclusivamente a Pessoas com Deficiência (PCDs). Buscando trazer pessoas diversas para nosso time, os candidatos PCDs não precisavam possuir carro ou habilitação, ter ensino superior completo, tampouco experiência prévia em vendas. Ao final do programa, 33 pessoas foram contratadas. Saiba mais clicando [aqui!](#)

# Carreira e experiência do colaborador

No primeiro semestre de 2021, criamos o **Juntos no Mesmo Ritmo**: um conjunto de orientações e ferramentas para a adaptação e facilitação da rotina em trabalho remoto, como a definição de um dia por semana sem reuniões para aumentar o foco e o alinhamento de intervalos entre as atividades.

No final de 2021, as atividades presenciais da Cielo foram gradualmente retomadas em modelo híbrido, o que exigiu a adaptação de nossos escritórios para garantir a segurança sanitária àqueles que optaram pelo trabalho presencial durante alguns dias da semana.

Também foram realizadas ações voltadas ao comportamento esperado no contexto de

trabalho híbrido, como a liderança de times de maneira remota, rituais de conexão e confiança, e aspectos relacionados ao uso da Matriz, como reserva de estações de trabalho e funcionamento dos ônibus fretados.

## Planejamento Estratégico de Colaboradores

Nossa estrutura de Gente & Gestão conta com time dedicado a *People Analytics*, com o objetivo de monitorar os indicadores relacionados aos colaboradores. A área conta com ferramentas analíticas para a gestão de tais informações e disponibiliza mensalmente relatórios com os principais indicadores para acompanhamento pela alta administração da Cielo.

## Atração e retenção de talentos

GRI 401-1

No âmbito da atração de talentos, realizamos iniciativas para tornar o processo mais eficiente por meio da definição de modelos de perfis de contratação e o uso de algoritmos, o que nos ajudou, por exemplo, a reduzir a rotatividade na área comercial. A experiência do colaborador também recebeu atenção especial ao longo do ano por meio do mapeamento das experiências através de pesquisas regulares.

Além disso, implementamos o **Programa de Estágio Tech**, focado em inovação e tecnologia, que tem como principal objetivo acelerar a carreira de jovens estudantes das áreas de *Cloud*, Segurança da Informação, Desenvolvimento e Ciência de Dados. Ao todo, foram contratados 48 estagiários.

As iniciativas de reconhecimento dos colaboradores foram fortalecidas com a criação de dois novos programas, o **Juntos** e o **Valeu**:

» **Juntos**: reconhece equipes que trabalharam juntas em um projeto pontual, mas que geraram resultados efetivos e de impacto, com ideias inovadoras e soluções criativas. Os membros das equipes bonificadas recebem pontos que podem ser transformados em dinheiro, dias de folga ou experiências.

» **VLW (Valeu)**: a iniciativa permite expressar um agradecimento especial a um colega e reconhecer o seu trabalho, competência, atitude ou conquista. O reconhecimento, que não é financeiro, é entregue via e-mail personalizado. No ano de 2021, tivemos 2.481 colaboradores reconhecidos pelo VLW.

## ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS

O aumento nas taxas de rotatividade em 2021 está relacionado ao cenário competitivo para as empresas de meios eletrônicos de pagamento, o que reflete em uma alta procura no mercado por profissionais de Tecnologia da Informação.

	2019	2020	2021
<b>Taxa de rotatividade total</b>	44,5%	31,5%	49,5%
<b>Taxa de rotatividade voluntária</b>	23,7%	11,7%	26,4%

No capítulo Anexos, você encontra detalhes sobre as taxas de contratação e rotatividade da Cielo. [Clique aqui!](#)

## Experiência do colaborador

SASB TC-SI-330a.2

Na Pesquisa de Experiência do Colaborador, realizada em dezembro de 2021, contamos com a participação de 80,6% dos nossos colaboradores, um número expressivo que demonstra o interesse dos participantes em serem protagonistas das transformações da Cielo.

Os resultados da pesquisa medem o eNPS (nível de recomendação da Cielo), que em 2021 atingiu o score total de +76 (o que representa um aumento de 9 pontos em relação à pesquisa de dezembro de 2020).

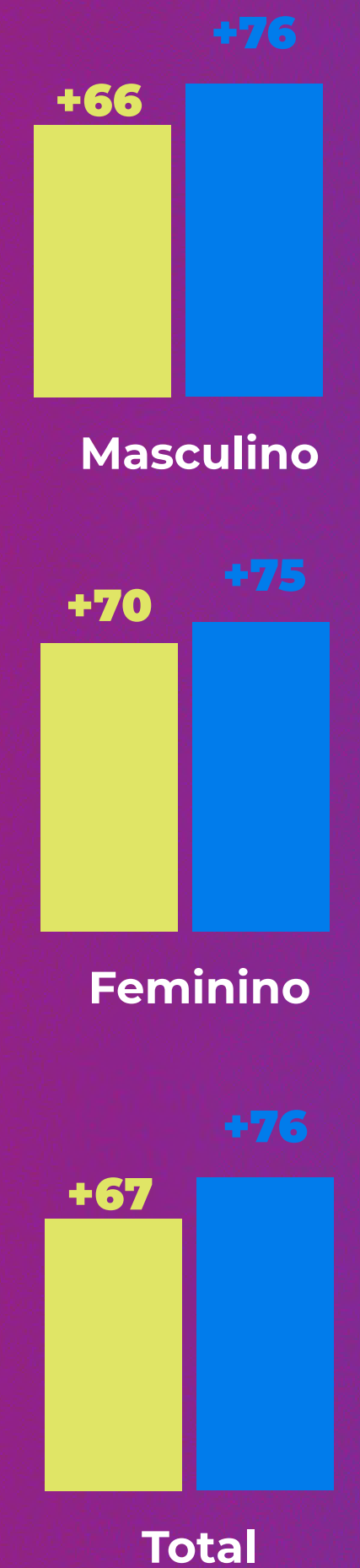
A gestão dos resultados foi realizada junto às áreas da Companhia, com análise das informações coletadas para

criação de planos de ação voltados a melhorar de maneira contínua a experiência dos colaboradores na Cielo.

Entendemos esse aumento como uma consequência das ações que foram endereçadas para o fortalecimento da nossa cultura, tais como: a implantação das metas de diversidade para a Companhia; lançamento de projetos que apresentaram o novo escritório e o novo modelo híbrido de trabalho; consolidação do modelo de gestão de performance e aperfeiçoamento do processo de metas corporativas; nova plataforma da Universidade Corporativa - o “edUCa”, e lançamento do Plug Cielo - a nova plataforma para suporte às operações dos serviços de TI.

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

## Notas e-NPS por gênero



● 2020 ● 2021

## Treinamento e desenvolvimento

GRI 404-1 / 404-2

Em 2021, reformulamos a nossa **Universidade Cielo (UC)**, deixando-a mais moderna, interativa e inovadora. A nova plataforma, chamada edUCa, utiliza inteligência artificial como principal ferramenta para personalizar o aprendizado para os usuários de acordo com suas necessidades. Com mais de 250 mil conteúdos disponíveis a todos os colaboradores, apresenta funcionalidades que contribuem para uma melhor experiência de aprendizagem, como o compartilhamento de conteúdo pelos usuários em grupos de discussão e gamificação com pontuação e ranking.

Tudo isso faz parte de uma estratégia de suporte e melhoria de nossas ações e resultados, estimulando uma cultura de aprendizagem voltada para o protagonismo e autonomia no aprendizado. Todas as nossas trilhas estão hospedadas na plataforma, incluindo as trilhas de formação para a área comercial e o *onboarding* de todos os colaboradores.

Encerramos 2021 com **4.050 usuários ativos** dentro da plataforma edUCa, e com uma média de 1,7 mil acessos únicos mensais.

Em constante atualização, o acervo da edUCa conta com trilhas para consultores de negócios, *soft skills*, *data lake*, metodologias ágeis, contabilidade, *storytelling* e muito mais. A Universidade Cielo ainda é responsável por todo o desenvolvimento dos programas de talentos, como Jovem Aprendiz, Estágio e Trainee.

Os valores referentes à média de horas de treinamentos cursadas estão menores em relação ao ano anterior, principalmente pela mudança na estratégia da Universidade Cielo, enfatizando cada vez mais o protagonismo e autonomia na aprendizagem, além de uma maior personalização do aprendizado.

### Programa de MBA *in company*

O ano também ficou marcado pelo lançamento do Programa de MBA *in company*, em parceria com a FIAP. Foram 40 vagas disponibilizadas para o Programa, sendo 15 exclusivas para pessoas negras e profissionais com deficiência. Essa é uma ação afirmativa que visa trazer maior representatividade e igualdade na oportunidade de desenvolvimento de carreira para colaboradores que representem grupos historicamente minorizados.

### MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO

	TOTAL DE HORAS		MÉDIAS DE HORAS	
	2020	2021	2020	2021
<b>Masculino</b>	59.840	52.479	26,6	16,0
<b>Feminino</b>	77.170	36.560	30,6	15,5
<b>TOTAL</b>	<b>137.010</b>	<b>89.039,1</b>	<b>28,2</b>	<b>15,9</b>

### VALOR INVESTIDO EM TREINAMENTOS

	2020	2021
<b>Valor total investido em treinamentos</b>	R\$ 2.657.396	R\$ 2.085.354
<b>Média de investimento em treinamento por empregado</b>	R\$ 536,5	R\$ 372,0



No capítulo Anexos, você encontra detalhes sobre a média de horas de treinamento dos colaboradores por faixa etária, categoria funcional, raça/etnia e escolaridade, bem como os investimentos em cada tipo de treinamento. [Clique aqui!](#)

## Avaliação de desempenho

GRI 404-3

A Cielo possui um modelo de gestão de pessoas, que ocorre anualmente, de forma contínua, e visa promover o desenvolvimento de carreira de todos os colaboradores, por meio de avaliações. Esse processo engloba expectativas de carreira, avaliação e *feedback*.

São elegíveis à avaliação de competências todos os colaboradores da Companhia, exceto aqueles com menos de três meses

de empresa, aprendizes, terceiros e prestadores de serviço.

Para colaboradores de nível especialistas até o de superintendência, com mais de seis meses na Companhia, realizamos também a etapa do Fórum de Pessoas, onde discutimos o desempenho, a complexidade da atuação, o potencial e as aspirações dos profissionais. O Fórum utiliza a metodologia *9 box* para avaliação.


## Remuneração

GRI 102-38

Adotamos uma política de remuneração e benefícios alinhada às melhores práticas de mercado, que visa reconhecer o desempenho individual e coletivo, mantendo nossos colaboradores engajados, ao mesmo tempo em que atrai novos talentos para a Companhia.

De modo conjunto, utilizamos ferramentas de gestão e remuneração

para o reconhecimento coletivo em relação às metas do Programa de Participação nos Resultados (PPR) e para a consideração de fatores individuais em decisões de mérito e promoção.

 **No capítulo Anexos, você encontra detalhes sobre a remuneração do CEO e executivos, bem como conteúdos de equidade salarial. [Clique aqui!](#)**

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

	TOTAL DE COLABORADORES ELEGÍVEIS	TOTAL DE COLABORADORES AVALIADOS	%
<b>Gênero</b>			
<b>Masculino</b>	2.470	1.977	80,0%
<b>Feminino</b>	1.628	1.249	76,7%
<b>TOTAL</b>	<b>4.098</b>	<b>3.226</b>	<b>78,7%</b>
<b>Categoria funcional</b>			
<b>Equipe</b>	910	617	67,8%
<b>Força Comercial</b>	2.067	1.612	78,0%
<b>Consultor / especialista</b>	540	470	87,0%
<b>Gerente</b>	379	352	92,9%
<b>Superintendente / Diretoria</b>	29	28	96,6%
<b>Coordenador</b>	169	143	84,6%
<b>Diretoria-Executiva</b>	4	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4.098</b>	<b>3.226</b>	<b>78,7%</b>

A avaliação de desempenho adota o mês de junho como linha de corte para a seleção dos colaboradores elegíveis.

# Saúde e segurança

GRI 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-4 / 403-7

Possuímos um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais que atende às normas regulamentadoras NR1, NR7, NR9, NR17 e NR32. Dentre os serviços voltados à saúde e segurança dos colaboradores que o sistema oferece, estão:

» **Exames admissionais, periódicos e demissionais:** a fim de assegurar a aptidão do colaborador para realizar uma determinada função dentro da Companhia ou verificar se desenvolveu alguma doença por conta de seu trabalho.

» **Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA):** realiza a identificação de riscos aos quais os colaboradores estão expostos no ambiente de trabalho, como calor, ruídos, entre outros.

» **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO):** determina a periodicidade e quais exames devem ser realizados para cada função desempenhada.

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

Durante o ano de 2021, nossas atenções continuaram centradas na evolução da pandemia de Covid-19, bem como no número de casos confirmados entre os nossos colaboradores. Desde o início da pandemia, disponibilizamos um canal por e-mail e telefone, para que o time

reportasse suspeitas ou confirmações de casos à área de Gestão de Crises. Ao mesmo tempo, distribuimos mais de 2.400 kits de higienização e reforçamos o nosso respeito aos cuidados e medidas preventivas de proteção.

Mais recentemente, ao iniciarmos o planejamento de retorno a um modelo híbrido de trabalho, lançamos uma pesquisa para auferirmos o status de vacinação dos times e realizamos uma grande adaptação de nossos escritórios para dar toda a segurança sanitária possível aos nossos colaboradores.



No capítulo Anexos, você encontra outros conteúdos de saúde e segurança do trabalho. [Clique aqui!](#)



Desde o início da pandemia, **disponibilizamos um canal por e-mail e telefone**

para que o time reportasse suspeitas ou confirmações de casos à área de Gestão de Crises.




Thalita  
Martorelli

## De bem com a vida

Possuímos um programa de promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores e seus familiares, o **De Bem com a Vida**, que oferece uma série de iniciativas divididas em três pilares:



Em 2021, o De Bem com a Vida lançou, em parceria com a consultoria Filhos no Currículo, diversas ações de **Parentalidade Consciente no Mundo Corporativo**. Dentre elas, uma trilha de vídeos com informações, dicas e conteúdos sobre maternidade e paternidade. Lançamos também um guia completo com perguntas e respostas sobre todos os processos parentais na Cielo, desde a espera do bebê, passando pelas políticas de saída para exames e consultas, preparação para as licenças maternidades, paternidade e adoção, até o retorno ao trabalho.

 No capítulo Anexos, você encontra detalhes sobre o nosso conteúdo de licença parental (GRI 401-3). [Clique aqui!](#)




### Em números

» **2.563**

vacinados na  
campanha Xô Gripe

» Apoio à campanha  
“Meu filho no currículo”

» Lançamento do  
Programa Parentalidade  
Consciente

 No capítulo  
Anexos, você  
encontra detalhes sobre  
os benefícios do Programa  
“De bem com a vida”.  
[Clique aqui!](#)



**CAPÍTULO 10****CAPITAL NATURAL:  
ECOEFIICIÊNCIA E  
MUDANÇA DO CLIMA****CAPITAL NATURAL:  
ECOEFIICIÊNCIA E  
MUDANÇA DO CLIMA****Gestão ambiental**

GRI 103-2 / 103-3

A Cielo possui um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) certificado pela norma ISO 14.001, que estabelece o frequente monitoramento dos impactos gerados pelas atividades da Companhia em conformidade com requisitos legais e outros aplicáveis às questões ambientais. Em 2021, a Companhia passou por uma auditoria de manutenção e teve a certificação mantida.

Temos, como direcional, a constante busca pela adoção de melhores práticas de gestão ambiental, por meio de uma abordagem preventiva, visando a mitigação de potenciais impactos advindos de nossas operações, produtos e serviços.

Fazemos o responsável e sustentável uso de recursos naturais. Dentre nossas diretrizes, estão a racionalização do uso de recursos não renováveis, o estímulo à

eficiência hídrica e energética, o reaproveitamento de materiais sempre que possível e a correta destinação de resíduos e equipamentos eletrônicos.

**Revisão dos dados ambientais**

Em linha com o foco nas competências centrais e nas prioridades estratégicas da Cielo, revisamos a abrangência e fontes dos dados de entrada de nosso inventário de gases de efeito estufa, a fim de refletir a nova estrutura organizacional da Companhia, bem como os novos processos de gestão e controles implementados em 2021.

Esse trabalho resultou em maior controle, rastreabilidade e acurácia dos dados ambientais. Por esses motivos, e em linha com as recomendações do Programa Brasileiro GHG Protocol, os dados históricos de Emissões, Energia e Resíduos serão reapresentados neste relatório.



## Emissões

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

Seguimos as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol para a contabilização das emissões de gases de efeito estufa (GEE) da Cielo e Cateno. Nossas emissões de escopos 1 e 2 de 2021 foram neutralizadas através de créditos de carbono e em certificados internacionais de energia renovável (I-REC), respectivamente.

Temos evoluído na institucionalização de nossos compromissos frente às mudanças do clima.

Nossa Estratégia Climática orienta nossas ações quanto à governança climática, gestão de riscos e oportunidades, contabilização de emissões, metas e engajamento com a cadeia de valor.

Apresentamos informações sobre nossa gestão de mudanças climáticas no Carbon Disclosure Project (CDP).

### Emissões diretas (Escopo 1)

Evoluímos com os mecanismos de gestão de reembolso de combustíveis usados pelos colaboradores a serviço da Cielo, passando a ter, em 2021, maior visibilidade e controle dos dados de entrada para o cálculo de emissões de combustão móvel. Dessa maneira, novas fontes de dados foram incluídas no cálculo. Por esse fato, as emissões de 2021 não são comparáveis à série histórica.

EMISSIONES DIRETAS (ESCOPO 1) (tCO <sub>2</sub> e)	2021*
Combustão móvel	5.130,3
Emissões fugitivas	0,2
Combustão estacionária	7,2
<b>TOTAL</b>	<b>5.137,6</b>

EMISSIONES DIRETAS (ESCOPO 1) (tCO <sub>2</sub> e)	2019*	2020*
Combustão móvel	3.549,0	1.219,4
Emissões fugitivas	0,1	0,2
Combustão estacionária	3,5	4,6
<b>TOTAL</b>	<b>3.552,7</b>	<b>1.224,2</b>

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

Os resultados consideram informações da Cielo (Aliança, Servinet e Stelo) e da Cateno.

\* Os indicadores de 2019 e 2020 não são comparáveis aos de 2021, por conta de novas fontes de dados que passaram a ser consideradas no cálculo.

### Emissões indiretas (Escopo 2)

Contabilizamos as emissões relacionadas ao consumo de energia elétrica de nossos escritórios e lojas. Embora não tenha havido nenhuma alteração significativa em relação ao número de lojas e escritórios, as emissões de escopo 2 apresentaram 45% de aumento em relação ao ano anterior, devido ao grande aumento no fator de emissão do GRID brasileiro.

EMISSIONES INDIRETAS (ESCOPO 2) (tCO <sub>2</sub> e)	2019	2020	2021
Aquisição de energia elétrica	339,5	230,1	333,5
<b>TOTAL</b>	<b>339,5</b>	<b>230,1</b>	<b>333,5</b>

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

Os resultados consideram informações da Cielo (Aliança, Servinet e Stelo) e da Cateno.

### Outras emissões indiretas (Escopo 3)

Em 2021, revisitamos nossas fontes de dados para cálculo de escopo 3. Esse movimento gerou uma atualização do histórico dos números, que pode ser observado na tabela.

Fortalecemos nosso engajamento com fornecedores e parceiros da cadeia de valor e, assim alcançamos maior disponibilidade e rastreabilidade dos dados para cálculo das emissões de bens e serviços comprados (relacionadas às atividades da central de atendimento – *call center*) e transporte e distribuição – *upstream* (relacionadas à nossa operação logística).

Quanto ao deslocamento de funcionários, os dados apresentados ao lado refletem apenas os meses em que o escritório da Cielo em Alphaville esteve disponível para o uso dos colaboradores e levam em consideração o novo modelo de trabalho híbrido adotado pela Companhia. Por fim, as emissões referentes ao uso de bens e serviços vendidos em 2021 levam em consideração a maior rastreabilidade dos dados de nosso parque ativo de máquinas.

EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 3) (tCO <sub>2</sub> e)	2021*
Bens e Serviços comprados	158,5
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	177,0
Resíduos gerados nas operações	24,0
Transporte e distribuição ( <i>downstream</i> )	5,3
Transporte e distribuição ( <i>upstream</i> )	16.901,9
Uso de bens e serviços vendidos	799,5
Viagens a negócios	141,0
<b>TOTAL</b>	<b>18.207,1</b>

EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 3) (tCO <sub>2</sub> e)	2019*	2020*
Bens e Serviços comprados	253,6	-
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	2.278,0	565,50
Resíduos gerados nas operações	435,5	110,4
Transporte e distribuição ( <i>downstream</i> )	2,0	4,4
Transporte e distribuição ( <i>upstream</i> )	11.258,4	9.105,0
Uso de bens e serviços vendidos	238,2	251,6
Viagens a negócios	776,2	198,4
<b>TOTAL</b>	<b>15.241,8</b>	<b>10.235,3</b>

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

Os resultados consideram informações da Cielo (Aliança, Servinet e Stelo) e da Cateno.

\* Os indicadores de 2019 e 2020 não são comparáveis aos de 2021, por conta de novas fontes de dados que passaram a ser consideradas no cálculo.

### Intensidade de emissões de gases de efeito estufa

Nossa avaliação da intensidade de emissões de gases de efeito estufa teve como *baseline* as emissões de escopos 1 e 2 contabilizadas em 2020, considerando o escopo e dados disponíveis para o cálculo no momento de sua definição, ou seja, antes do movimento de revisão da abrangência e escopo dos dados ambientais que realizamos em 2021. O denominador para o cálculo é o EBITDA registrado no ano.

Considerando este *baseline*, apuramos um índice de 0,9. Este resultado mostra que o crescimento econômico-financeiro da Companhia está desacoplado do volume de emissões contabilizadas. Dessa forma, nosso desenvolvimento está sendo eficiente, pois ao mesmo tempo que em que crescemos, não aumentamos de forma proporcional o volume de emissões.

Nossa meta para 2022 é atrelada à remuneração variável de executivo e tem como *baseline* 2021, já com seu escopo operacional e organizacional revisado. A meta é manter a relação das emissões de Escopo 1 + Escopo 2/EBITDA em até 2,1.

	2021
Emissões de Escopo 1 + Escopo 2 (tCO <sub>2</sub> e)	2.484,2
Denominador: EBITDA (R\$ Milhões)	2.676,6
<b>INTENSIDADE ENERGÉTICA</b>	<b>0,9</b>



## Energia

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

Como líder do segmento de pagamentos eletrônicos no Brasil e na América Latina, a energia é um recurso essencial para a Cielo manter suas operações em funcionamento e, assim, garantir o atendimento aos nossos 1,2 milhão de clientes. Nossos escritórios e lojas são abastecidos com energia elétrica fornecida pelas concessionárias locais conectadas no Sistema Interligado Nacional (SIN).

Como parte de nosso compromisso em adotar as melhores práticas quanto à energia renovável, em 2021 a Cielo adquiriu certificados internacionais de energia renovável (I-REC), com o objetivo de **incentivar a produção e o consumo de energia limpa.**

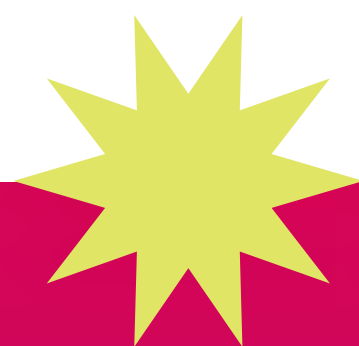
### Consumo de energia dentro da Cielo

	2021*	
	GJ	MWh
<b>Energia elétrica consumida (SIN)</b>	<b>10.004,4</b>	<b>2.779,0</b>
<b>Combustíveis de fontes renováveis</b>	<b>20.964,4</b>	<b>5.823,5</b>
<b>Etanol</b>	20.964,4	5.823,5
<b>Combustíveis de fontes não renováveis</b>	88.480,5	24.577,9
<b>Diesel</b>	107,2	29,8
<b>Gasolina</b>	85.868,3	23.852,3
<b>Gás natural veicular (GNV)</b>	2.505,0	695,8
<b>TOTAL</b>	<b>119.449,4</b>	<b>33.180,4</b>

	2019*		2020*	
	GJ	MWh	GJ	MWh
<b>Energia elétrica consumida (SIN)</b>	<b>16.567,5</b>	<b>4.602,1</b>	<b>13.044,3</b>	<b>3.623,4</b>
<b>Combustíveis de fontes renováveis</b>	<b>16.278,4</b>	<b>4.521,8</b>	<b>7.647,7</b>	<b>2.124,4</b>
<b>Etanol</b>	16.278,4	4.521,8	7.647,7	2.124,4
<b>Combustíveis de fontes não renováveis</b>	61.158,2	16.988,4	21.062,4	5.850,7
<b>Diesel</b>	53,7	14,9	71,5	19,9
<b>Gasolina</b>	58.913,7	16.364,9	20.990,8	5.830,8
<b>Gás natural veicular (GNV)</b>	2.190,9	608,6	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>94.004,2</b>	<b>26.112,3</b>	<b>41.754,4</b>	<b>11.598,4</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. Os dados de 2019 e 2020 foram reapresentados considerando a estrutura organizacional e operacional da Cielo.

\* Os indicadores de 2019 e 2020 não são comparáveis aos de 2021, por conta de novas fontes de dados que passaram a ser consideradas no cálculo.



## Cielo Energia Limpa

GRI 201-2



Em 2021 realizamos uma parceria com a Focus Energia, que está beneficiando nossos clientes em 82 cidades do interior de São Paulo, com expectativa de expansão para 2022. A Focus, por meio de suas usinas solares e hidrelétricas, produz energia elétrica renovável que é injetada na rede da concessionária e destinada aos nossos clientes que aderirem à parceria.

Dessa forma, nossos clientes recebem descontos de até 15% em suas faturas de energia elétrica. Trata-se de mais uma vantagem aos clientes Cielo, que além de contarem com um desconto relevante em sua conta de luz, contribuem com o meio ambiente.

Por meio dessa parceria, viabilizamos 94,24 MWh de energia elétrica gerada a partir de fontes renováveis para nossos clientes em 2021.

## Eficiência energética em *data centers*

SASB TC-SI-130a.1

Em outubro de 2021, a empresa responsável pelos serviços de *data center* da Cielo iniciou a autoprodução de energia no parque eólico Rio dos Ventos, no Rio Grande do Norte. Embora a injeção de energia seja pelo Sistema Interligado Nacional (SIN), a produção é para consumo próprio. A autoprodução cobre 100% das necessidades dos *data centers* que atendem a Cielo.

A empresa também realizou outras ações pontuais, buscando a economia no consumo de energia elétrica e melhoria da eficiência energética, incluindo a setorização dos circuitos de iluminação, a automação dos sistemas de

refrigeração e dos sistemas recebimento e distribuição de energia elétrica. Essa ação proporcionou melhores controles nos diversos sistemas de climatização e distribuição de energia elétrica.

Outro movimento importante para aumentar a eficiência de nossa infraestrutura foi a desativação de equipamentos em *data centers* que tinham um alto consumo de energia, em troca de uma maior utilização de *Cloud Computing*. Cerca de 5% de nossos servidores estão em *cloud* e a ideia é atingir 30% nos próximos 16 meses.

### Participação de energias renováveis em *data centers*

	2018	2019	2020	2021
<b>Consumo total de energia em <i>data centers</i> (MWh)</b>	57.215	58.950	60.421	62.855
<b>Percentual de energia renovável</b>	79,03%	82,73%	83,4%	84,76%

### Eficiência no uso de energia em *data centers*

	2019	2020	2021	META DE 2022
<b>Índice de eficiência no uso de energia - PUE</b>	1,61	1,62	1,63	≤ 2



## Gestão da água e efluentes

GRI 303-1 / 303-2 / 303-5

Em linha com as diretrizes da Política de Sustentabilidade, que prevê o uso racional dos recursos naturais, a Cielo busca estimular o consumo consciente da água pelos colaboradores, a fim de contribuir com o meio ambiente e com a maior eficiência em custos.

Toda a água potável consumida na sede da Companhia é oriunda de concessionária de abastecimento. Em 2021, foram consumidos 1.632 m<sup>3</sup>, cerca de 3% menos em relação ao ano anterior, sobretudo, devido ao trabalho em *home office* e devolução de espaços físicos.

Deste modo, o indicador de intensidade obtido foi de 2,3 litros por pessoa por dia dentre os colaboradores da Sede (Matriz), ante a meta de consumo anual de até 10 litros / pessoa / dia.

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).

### Consumo de água (m<sup>3</sup>)

FONTE	2018	2019	2020	2021
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	3.535	3.764	1.688	1.632

## Gestão de resíduos

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

A Cielo, como uma empresa de tecnologia, dedica muita atenção à gestão de resíduos eletrônicos. Por isso, estabelecemos uma gestão estruturada - e em constante evolução -, para viabilizar a logística reversa e reciclagem de equipamentos eletrônicos.

Lidamos com resíduos eletrônicos na medida em que as nossas maquininhas, baterias e itens periféricos (cabos, carregadores e fontes) chegam ao fim de sua vida útil.

Nesses casos, contamos com iniciativas voltadas à economia circular, que propõe a reentrada desses recursos na economia, como matéria-prima em outros processos. Com esse objetivo, os equipamentos que estavam nos clientes, e/ou que deixam de fazer parte de nosso portfólio, voltam para o nosso centro de distribuição, de onde podem ser enviados para diversos tratamentos.

Contamos com um sistema de reaproveitamento das maquininhas, 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.

Quanto aos resíduos gerados em nossas atividades administrativas (matriz), a gestão é realizada pelo condomínio, e todo o resíduo gerado é separado e enviado para aterros sanitários. Este processo é acompanhado pela Cielo, através de seu Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

Todos esses processos são realizados em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305) e por empresas regulamentadas, que possuem rastreabilidade por meio de laudos e certificados. O transporte é efetuado pelos próprios fornecedores de descarte.

### Resíduos não perigosos, por tipo e destinação em toneladas

	2019	2020	2021
<b>Reciclagem</b>	<b>127,7</b>	<b>197</b>	<b>249,4</b>
<b>Máquinas Cielo</b>	56,7	57	78,3
<b>Suprimentos e itens periféricos</b>	71,0	87	133,7
<b>Papelão e bobinas</b>	-	53	37,4
<b>Aterro sanitário</b>	<b>237</b>	<b>34</b>	<b>10,4</b>
<b>Resíduos recicláveis (Matriz)</b>	125,4	8	5,3
<b>Resíduos orgânicos (Matriz)</b>	111,6	26	5,1
<b>TOTAL</b>	<b>364,7</b>	<b>231</b>	<b>259,7</b>

### 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 2021, foram devolvidas 68.100 baterias para os respectivos fabricantes.

## CAPÍTULO 11

# A CATENO

A CATENO  
A CATENO  
A CATENO



## A Cateno

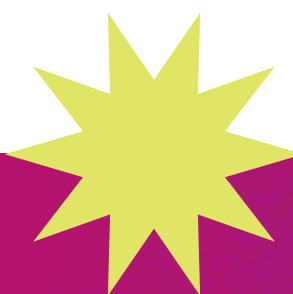
GRI 102-7 / 102-16

A Cateno é uma *joint venture* entre BB Elo Cartões Participações S.A. e Cielo S.A., formada em 2015. Atua na criação e no gerenciamento de soluções tecnológicas para a indústria de meios de pagamento e tem como principal serviço a gestão dos cartões de débito e crédito Ourocard.

Inserida em um mercado em constante evolução e crescimento, a Cateno conta com a vantagem competitiva de ser uma empresa leve, encerrando 2021 com 99 profissionais experientes e altamente qualificados, grande capacidade de inovação e estar em um ecossistema com uma base sólida de clientes.

Isso permite que a Companhia siga buscando conectar bancos, clientes e emissores em um ecossistema diversificado de possibilidades, gerando eficiência, agilidade e segurança. Além disso, a Cateno mantém um contato permanente com *startups* emergentes e parceiros estratégicos, com o objetivo de criar novos negócios e novas formas de realizar, compartilhar e multiplicar ideias.





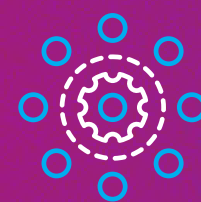
### Missão

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



### Visão

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



### Valores

- » ética, respeito e proximidade em todas as relações;
- » compromisso com a transparência;
- » atitude de dono;
- » cliente encantado;
- » crença e paixão no nosso negócio;
- » eficiência em tudo o que fazemos;
- » inovação nas soluções que oferecemos;
- » sustentabilidade no desenvolvimento econômico com foco na consciência social.

## Matriz de materialidade

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

A matriz de materialidade da Cateno é realizada a cada dois anos. Em 2020, data de sua elaboração mais recente, o processo contou com uma etapa de *benchmarking* em fontes relevantes para a Companhia, e com a análise de documentos internos.

Os temas identificados como relevantes foram submetidos à priorização dos públicos de relacionamento da Companhia, compostos por clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e comunidade.

O processo também contou com entrevistas aos parceiros estratégicos de negócio, bem como com uma consulta online com representantes do Banco do Brasil. Ao final dessas etapas, a Materialidade foi validada pela Diretoria-Executiva da Cateno.

Ao fim, nove temas foram selecionados e associados aos ODS prioritários da Companhia.

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

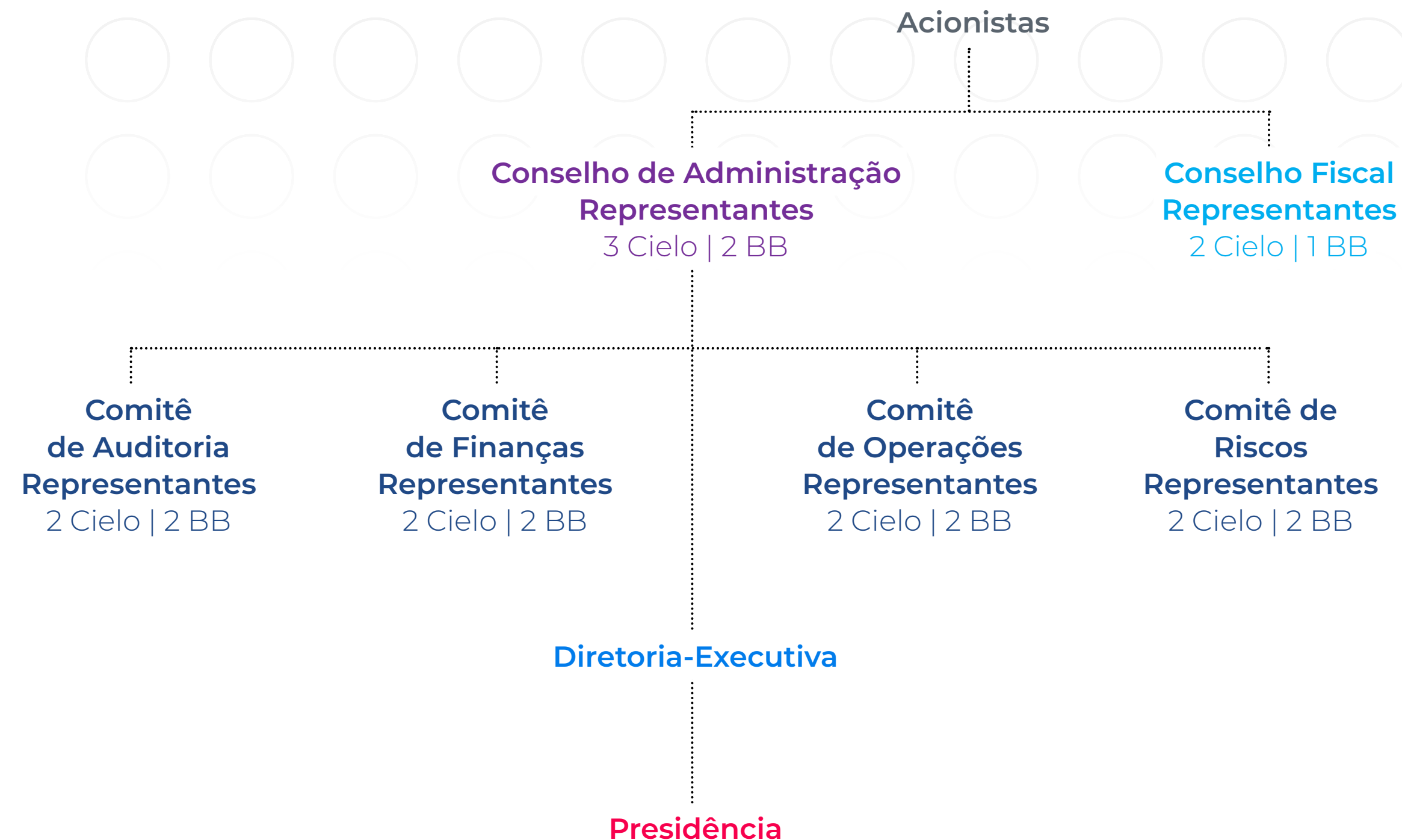
# Governança corporativa

GRI 102-18 / GRI 102-22

A estrutura de governança da Cateno é formada pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal, e pelos seguintes Comitês de Assessoramento: Comitê de Auditoria, de Finanças, de Operações, de Riscos, além da Diretoria-Executiva, conforme previsto no Estatuto Social da Companhia.

Os Comitês de Assessoramento são responsáveis pelas discussões consultivas e técnicas sobre os tópicos financeiros, econômicos, ambientais e sociais da Companhia, assessorando nas decisões a serem tomadas pelo Conselho de Administração.

O ano de 2021 foi marcado pela renovação de algumas políticas corporativas, culminando na aprovação de um pacote de políticas e práticas sólidas, dentre elas a Política de Gestão de Riscos da Companhia.



Saiba mais sobre a Política de Gestão de Riscos e Oportunidades da Cateno por meio do [link](#).

## Princípios éticos

GRI 102-16 / GRI 102-17

A Cateno conta com um Código de Conduta Ética que define os princípios básicos que norteiam as relações e atividades da Companhia com os seus mais diversos públicos. O Código tem o objetivo de contribuir para a criação de parcerias de longo prazo que sejam compatíveis com os **interesses e as aspirações mais legítimas da sociedade.**

Em caso de violação do Código ou da legislação vigente, a Companhia conta com o Canal de Conduta Ética, que permite a comunicação segura e, caso desejada, anônima. As informações das denúncias são recebidas por empresa independente e especializada, assegurando assim, o sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação pela área de Compliance da Cateno.

Anualmente, nossos colaboradores passam pelo treinamento *e-learning* sobre o Código de Conduta Ética da Cateno. O treinamento é conduzido via UniCateno, nossa universidade corporativa.



O Código de Conduta Ética e o Canal para denúncias podem ser acessados por meio do [link](#). As denúncias também podem ser realizadas pelo 0800 377 8008.

## Produtos e soluções

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

A Companhia possui toda a estrutura necessária para o público B2B se posicionar no mercado no modelo *bank as a service*, através de uma solução *white label* com funcionalidades que podem ser definidas e customizadas, como o cartão pré-pago, conforme o modelo de negócios de cada cliente. Por decisões estratégicas, a Conta Digital da Cateno foi encerrada em 2021.

# Capital financeiro: desempenho

## Desempenho operacional

Em 2021, ano em que a pandemia de Covid-19 seguiu afetando os negócios em todo o país, a inflação superou a meta estabelecida e a atividade econômica esteve aquém da expectativa, a Cateno obteve uma recuperação vertiginosa de seus resultados.

O segmento de atuação da Companhia foi pouco impactado por esse cenário complexo, e conseguimos colher resultados melhores que em 2019, ano pré-pandemia. Esse resultado é fruto de uma ampla aplicação de tecnologia, melhoria de processos e oferta de soluções para apoiar a sociedade frente às mudanças trazidas pela pandemia.

Internamente, a Cateno investiu em um sistema de gestão integrado — do inglês *Enterprise*

*Resource Planning* (ERP) — a fim de aperfeiçoar a eficiência e transparência na gestão de processos, lançamentos contábeis, fluxos entre áreas e controles internos.

A criação da Gerência de Ciência de Dados também foi destaque no ano. A área utiliza dados das transações de débito e crédito, técnicas de captura, processamento, transformação e análise de dados para gerar conhecimento capaz de trazer soluções de negócio e otimizar o desempenho da Companhia. Ao realizar a interligação de bilhões de dados de transações, a princípio, desconexas — como a compra de um produto ou operação em uma plataforma —, a área encontra padrões de comportamento capazes de guiar nossas decisões.

Ao longo de 2021, também foram investidos cerca de R\$ 50 milhões em projetos de modernização

e inovação voltados aos clientes que operam no Arranjo Ourocard, para abordar temas como fraudes, logística e cartões digitais.

No que tange à sustentabilidade e à eficiência operacional do negócio, destaca-se a redução do consumo de papel, dada a inibição de envio de faturas impressas aos clientes. Considerando os dados dos meses de agosto, setembro e outubro, foram reduzidas 899 mil faturas impressas, o que representa uma economia de R\$ 1,7 milhão.

A Cateno tem uma experiência positiva para os resultados em 2022, que tendem a ser viabilizados por meio do ganho de eficiência na retenção de clientes, redução do *churn* e evolução tecnológica da plataforma.



## Desempenho financeiro

GRI 201-1

A Cateno observou um desempenho financeiro favorável em suas principais linhas de resultado, com evolução da receita e do lucro líquido.

A receita operacional líquida da Cateno totalizou R\$ 3,2 bilhões em 2021, um aumento de 23,1% frente a 2020. O crescimento esteve relacionado ao maior volume transacionado e a um mix mais favorável, com maior concentração em transações em cartão de crédito e segmentos que proporcionam maior intercâmbio médio, efeitos que foram parcialmente compensados por maiores despesas com ISS.

### Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) | Cateno (R\$ Milhões)

	2019	2020	2021
<b>Receita operacional líquida</b>	2.773,3	2.622,4	3.237,9
<b>EBITDA</b>	1.299,6	1.031,8	1.298,8
<b>Margem EBITDA</b>	46,9%	39,3%	40,1%
<b>Resultado financeiro</b>	118,5	63,3	49,0
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	(352,4)	(241,4)	(326,6)
<b>Lucro líquido</b>	677,8	464,3	626,8

Os valores financeiros são apresentados de acordo com o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF) e práticas contábeis adotadas no Brasil.

# COLABORADORES

## Capital humano e intelectual

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

O time da Cateno é formado por colaboradores multidisciplinares, que são a chave para a capacidade de inovação e interlocução com novos parceiros de negócio.

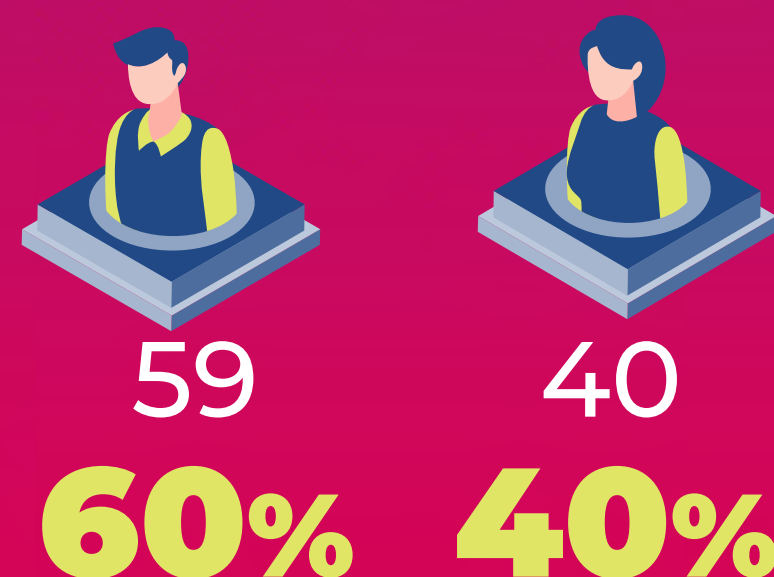
A construção da cultura organizacional da Cateno é pautada pela Política de Gestão de Pessoas, a fim de favorecer a ética, a integridade, a excelência e a produtividade. Ela também versa sobre a aderência aos compromissos com as convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e com a defesa e proteção aos Direitos Humanos e Direitos da Criança. Conheça a Política na íntegra, clicando [aqui](#).

Em 2021, o quadro era composto por 95 colaboradores, todos cobertos por acordos de negociação coletiva, com contrato de trabalho permanente e trabalhando em período integral.



**Total**  
**99**

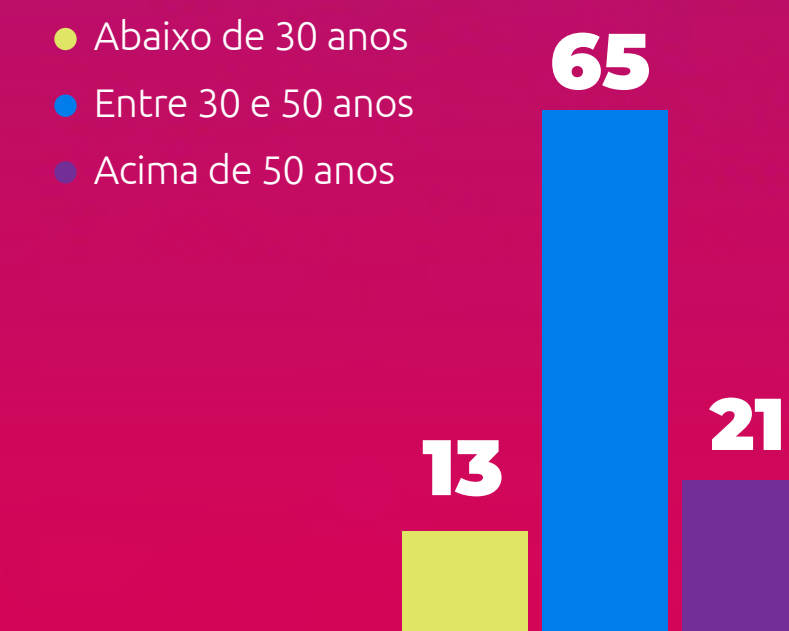
### Colaboradores por gênero



### Colaboradores por região



### Colaboradores por faixa etária



### Contratações

	NÚMERO TOTAL	TAXA DE CONTRATAÇÃO (%)
<b>Faixa etária</b>		
Até 30 anos	7	54%
Entre 30 e 50 anos	24	38%
Acima de 50 anos	5	26%
<b>Gênero</b>		
Masculino	21	38%
Feminino	15	38%
<b>Região</b>		
Centro-Oeste (DF)	13	48%
Sudeste (SP)	23	38%
Sudeste (RJ)	-	-

### Rotatividade

	NÚMERO TOTAL	TAXA DE ROTATIVIDADE (%)
<b>Faixa etária</b>		
Até 30 anos	7	54%
Entre 30 e 50 anos	23	37%
Acima de 50 anos	4	21%
<b>Gênero</b>		
Masculino	18	33%
Feminino	16	40%
<b>Região</b>		
Centro-Oeste (DF)	5	19%
Sudeste (SP)	28	47%
Sudeste (RJ)	1	13%

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

CATEGORIAS FUNCIONAIS	RAZÃO MATEMÁTICA ENTRE O SALÁRIO BASE DE MULHERES E HOMENS
<b>SP</b>	
Assessor	*
Coordenadores	0,74
Equipe	0,86
Especialistas/Consultores	0,74
Gerentes	0,85
<b>DF</b>	
Assessor	**
Coordenadores	***
Equipe	0,63
Especialistas/Consultores	0,93
Gerentes/Diretores	0,98
<b>RJ</b>	
Assessor	****
Coordenadores	*****
Equipe	0,51
Especialistas/Consultores	0,98
Gerentes	****



\*não existem mulheres neste cargo em SP.  
 \*\*não existem pessoas alocados neste cargo no DF.  
 \*\*\* não existem mulheres neste cargo no DF.  
 \*\*\*\* não existem assessores e gerentes alocados no RJ.  
 \*\*\*\*\* não existem mulheres alocadas neste cargo no RJ.

## Treinamento e desenvolvimento

GRI 404-1

A Cateno conta com uma Universidade Corporativa, a UniCateno, responsável pela temática de treinamentos. Entre os principais treinamentos e capacitações oferecidos aos colaboradores em 2021 pela UniCateno, destaca-se o curso de conhecimento na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) para toda a Companhia.

Além disso, também foram realizados treinamentos obrigatórios em Proteção à Lavagem de Dinheiro, Compliance, Segurança da Informação e Riscos.

CURSO	TAXA DE CONCLUSÃO
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	98,7%
Proteção à Lavagem de Dinheiro	97,9%
Segurança da Informação	95,8%
Compliance	94,8%
Riscos	94,8%

## Média de horas de treinamento e investimento

Realizamos um investimento de R\$ 228,5 mil no desenvolvimento dos colaboradores em 2021. Encerramos o ano com um total de 318,5 horas de treinamento: uma média de 3,25 horas por colaborador.

VALOR INVESTIDO EM TREINAMENTOS	VALOR (R\$)
UniCateno	R\$ 42.555,33
Treinamentos Específicos	R\$ 50.268,00
Treinamentos Corporativos	R\$ 9.262,50
Educação Continuada	R\$ 126.435,00
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 228.520,83</b>

	Nº DE COLABORADORES	TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO
<b>Gênero</b>			
Masculino	59	191,75	3,25
Feminino	40	126,75	3,25
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>318,5</b>	<b>3,25</b>
<b>Categorias funcionais</b>			
Coordenadores	12	39	3,25
Equipe	42	133,25	3,25
Consultores/Especialistas	26	84,50	3,25
Diretores/Gerentes	18	58,50	3,25
Presidente	1	3,25	3,25
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>318,5</b>	<b>3,25</b>



# Capital social e de relacionamento

GRI 102-13

A Companhia vem, desde 2020, tendo diligência crescente com a experiência dos clientes, tratando esse aspecto como um pilar essencial para a estratégia do negócio e realizando investimentos expressivos em ciência de dados, tema que conta com uma área especialmente dedicada e que apoia a modernização da experiência dos clientes com os produtos e serviços. Ainda nessa área, a plataforma de atendimento aos clientes foi reformulada e a expectativa é de obter uma redução de mais de 70% no tempo necessário para atendê-los.

A entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) demandou investimentos em segurança e na eficiência operacional do ambiente de transações. Ainda nesse tópico, foi realizada a migração de sistemas para a nuvem, ampliando o nível de segurança com o apoio de testes.

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

# Capital natural

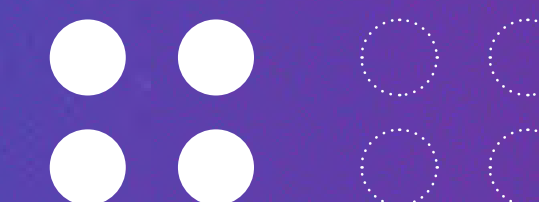
## Política de sustentabilidade

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

A Política orienta o comportamento de colaboradores (funcionários, diretorias, comitês, conselhos e membros do conselho de administração) e terceiros (fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócios e outros que eventualmente se relacionem com a Companhia).



Conheça a Política de Sustentabilidade na íntegra, clicando [aqui](#).



## Ecoeficiência

### EMISSÕES

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

Seguimos as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol para a contabilização das emissões de nossos gases de efeito estufa (GEE). A redução das emissões em relação ao ano anterior está associada, majoritariamente, ao regime de *home office* adotado pela Cateno.

As emissões de escopo 1 de 2021 da Cateno foram neutralizadas através de créditos de carbono. Este volume é contabilizado junto aos créditos adquiridos pela Cielo (saiba mais na página 81).

### ENERGIA

GRI 302-1

Nosso escritório é abastecido com energia elétrica fornecida pelas concessionárias de energia conectadas no Sistema Interligado Nacional (SIN). Em 2021, adquirimos certificados internacionais de energia renovável (I-REC) referente à 100% do consumo de energia elétrica da Cateno no ano. Este volume é contabilizado junto aos certificados obtidos pela Cielo (saiba mais na página 84).

	2019	2020*	2021
<b>Escopo 1 (tCO<sub>2</sub>e)</b>			
Combustão móvel	53,3	0,9	0,27
Emissões fugitivas	-	-	0,04
<b>TOTAL</b>	<b>53,3</b>	<b>0,9</b>	<b>0,31</b>
<b>Escopo 2 (tCO<sub>2</sub>e)</b>			
Aquisição de energia elétrica	8,9	1,8	2,3
<b>TOTAL</b>	<b>8,9</b>	<b>1,8</b>	<b>2,3</b>
<b>Escopo 3 (tCO<sub>2</sub>e)</b>			
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	59,8	15,8	14,7
Transporte e distribuição ( <i>upstream</i> )	0,1	0,05	0,2
Viagens a negócios	107,9	16,1	3,0
<b>TOTAL</b>	<b>167,8</b>	<b>32,0</b>	<b>17,9</b>

\*Valores de 2020 foram revisados e rerepresentados.

	2019		2020		2021	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
<b>Energia elétrica consumida (SIN)</b>	388,0	107,8	102,8	28,6	66,9	18,6
<b>Combustíveis de fontes renováveis</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Etanol</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Combustíveis de fontes não renováveis</b>	921,9	256,1	15,7	4,4	4,7	1,3
<b>Diesel</b>	0,7	0,2	-	-	-	-
<b>Gasolina</b>	921,2	255,9	15,7	4,4	4,7	1,3
<b>TOTAL</b>	<b>1.309,8</b>	<b>363,8</b>	<b>118,5</b>	<b>32,9</b>	<b>71,6</b>	<b>19,9</b>

CAPÍTULO 12

# ANEXOS

ANEXOS  
ANEXOS  
ANEXOS



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



# Estrutura de governança corporativa

GRI 102-18 / 102-22 / 405-1

## Composição do Conselho de Administração

CONSELHEIRO DE ADMINISTRAÇÃO	IDADE E DATA DE NASCIMENTO	CARGO	DATA DA 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	100%	4 anos
<b>Eurico Ramos Fabri</b>	50 anos (29/09/1972)	Conselheiro Externo	27/04/2022	abril de 2024	**	4 anos
<b>Ênio Mathias Ferreira</b>	51 anos (30/03/1971)	Conselheiro Externo	27/04/2022	abril de 2024	100%	2 anos
<b>Fernando José Costa Teles</b>	55 anos (07/03/1967)	Conselheiro Independente	27/04/2022	abril de 2024	**	1 ano
<b>Francisco Augusto da Costa e Silva</b>	74 anos (06/09/1948)	Conselheiro Independente	27/04/2022	abril de 2024	92,5%	15 anos
<b>Francisco José Pereira Terra</b>	53 anos (26/05/1969)	Conselheiro Externo	27/04/2022	abril de 2024	100%	7 anos
<b>José Ricardo Fagonde Forni</b>	51 anos (27/02/1971)	Conselheiro Externo	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	96,9%	12 anos
<b>Marco Aurélio Picini de Moura</b>	53 anos (26/07/1969)	Conselheiro Externo	27/04/2022	abril de 2024	100%	2 anos
<b>Regina Helena Jorge Nunes</b>	57 anos (04/10/1965)	Conselheira Independente	27/04/2022	abril de 2024	**	1 ano
<b>Vinicius Urias Favarão</b>	48 anos (20/11/1974)	Conselheiro Externo	27/04/2022	abril de 2024	96,8%	5 anos

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

\*\* Eleição aguardando homologação pelo Banco Central do Brasil.

## Tempo médio de permanência dos membros no CA

Em dezembro de 2021, o tempo médio de permanência dos membros no Conselho de Administração foi de **7,1 anos**.

## Composição do Conselho Fiscal

NOME	INDEPENDENTE
Felipe Guimarães Geissler Prince	Não
Herculano Anibal Alves	Não
Marcos Aparecido Galende	Não
Raphael Manhães Martins	Sim
Thompson Soares Pereira César	Não

## Composição da Diretoria-Executiva

NOME	CARGO
Fernando Pinto Lima	Diretor Executivo
Filipe Augusto dos Santos Oliveira	Diretor-Executivo e DRI
Gustavo Henrique Santos de Sousa	Diretor-Presidente
Marcelo de Giuseppe Toniolo	Diretor Vice-Presidente
Mauro Américo de Carvalho Gomide	Diretor
Paulo Adriano Rômulo Naliato	Diretor Vice-Presidente
Renata Andrade Daltro dos Santos	Diretora Vice-Presidente
Walter Rinaldo	Diretor



## Conteúdos de diversidade em órgãos de governança

GRI 103-2 / 103-3 / 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%	87%
Feminino	8%	13%
<b>Por faixa etária</b>		
Até 30 anos	0%	0%
De 30 a 50 anos	17%	63%
Mais de 50 anos	83%	38%
<b>Por outros indicadores de diversidade</b>		
Pessoas Com Deficiência (PCD)	0%	0%
Negros	0%	0%
Indígenas	0%	0%
Pardos	8%	0%

## Conteúdos de diversidade no time Cielo

GRI 102-8 / 405-1

### Colaboradores por tipo de contrato de trabalho

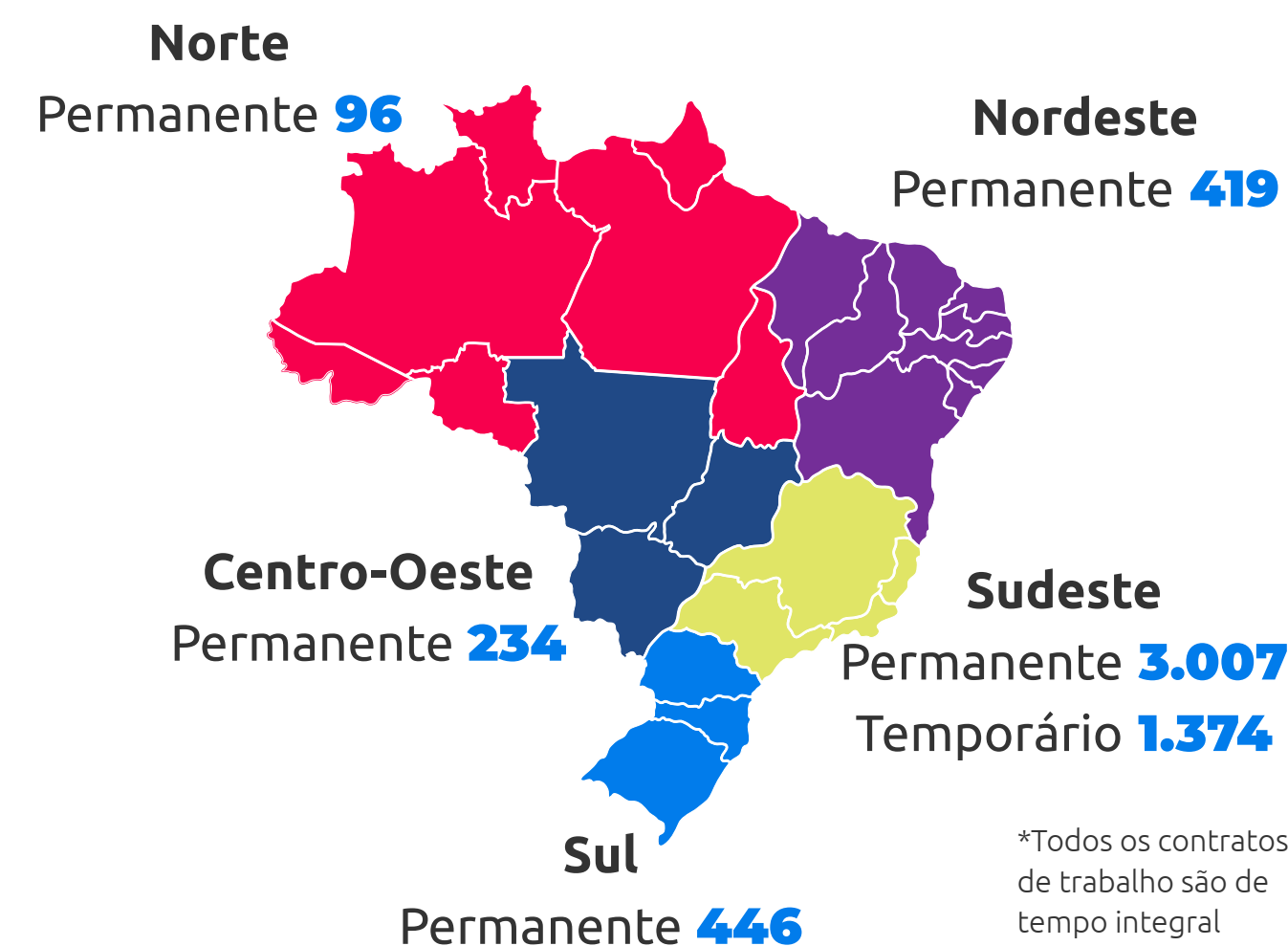


Permanente **2.586**  
 Temporário **929**  
 Subtotais **3.515**



Permanente **1.616**  
 Temporário **445**  
 Subtotais **2.061**

### Colaboradores em 2021, por tipo de contrato e região



Total Permanente **4.202**  
 Total Temporário **1.374**

**TOTAL**  
**5.576**

### Censo PCD

Porcentagem do quadro de colaboradores composta por Pessoas com Deficiência (PCD)

**4,2%**  
(2021)

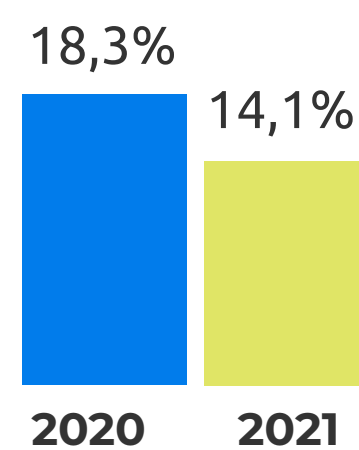
### Pesquisa demográfica LGBTQIA+

Porcentagem do quadro de colaboradores\* autodeclarados como LGBTQIA+

**6,4%**  
(2021)

### Colaboradores em cargos de gestão

Colaboradores em cargos de gestão, em relação ao total de colaboradores



\* considera participantes da Pesquisa de Experiência do Colaborador, que contou com a participação de 80,6% dos nossos colaboradores.

### Colaboradores por raça/etnia

	2020	2021
Amarela	2,2%	2,5%
Branca	64,8%	64,7%
Indígena	0,2%	0,2%
Preta	4,4%	5,8%
Parda	20,3%	25,5%
Não informado	8,1%	1,2%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Divisão dos cargos de gestão por raça/etnia, em relação ao total de funcionários

	2020	2021
Amarela	0,4%	0,4%
Branca	14,4%	11,2%
Indígena	0,0%	0,0%
Preta	0,4%	0,3%
Parda	2,5%	2,2%
Não informado	0,7%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>18,3%</b>	<b>14,1%</b>

### Divisão dos cargos de gestão por raça/etnia

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

### Divisão das mulheres em cargos de liderança

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

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

## Conteúdos de contratação e rotatividade

GRI 401-1

Em 2021, foram realizadas 2.270 contratações, sendo que 16% das posições abertas foram preenchidas por meio do recrutamento interno de colaboradores. No mesmo ano, o custo médio de contratação foi de R\$ 3.268,00.

	2019	2020	2021
<b>Percentual de posições preenchidas com recrutamento interno</b>	40,3%	21,9%	16,0%
<b>Custo médio de contratação</b>	R\$ 4.162,8	R\$ 2.228,1	R\$ 3.268,0
<b>Total de colaboradores contratados</b>	1.824	1.433	2.270

## Evolução do número de contratações

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



## Evolução da taxa de rotatividade total

	2020		2021	
	FUNCIONÁRIOS QUE DEIXARAM A COMPANHIA	TAXA DE ROTATIVIDADE TOTAL (%)	FUNCIONÁRIOS QUE DEIXARAM A COMPANHIA	TAXA DE ROTATIVIDADE TOTAL (%)
<b>Faixa Etária</b>				
<b>Até 30 anos</b>	265	6,7%	320	42,4%
<b>Entre 30 e 50 anos</b>	792	20,2%	1.564	48,6%
<b>Acima de 50 anos</b>	792	1,1%	105	45,7%
<b>Gênero</b>				
<b>Masculino</b>	663	18,9%	1.214	46,9%
<b>Feminino</b>	439	11,2%	775	47,9%
<b>Região</b>				
<b>Norte</b>	28	0,7%	56	58,3%
<b>Nordeste</b>	86	2,2%	214	51,1%
<b>Centro-Oeste</b>	84	2,1%	130	55,6%
<b>Sudeste</b>	762	19,9%	1.303	43,3%
<b>Sul</b>	122	3,1%	286	64,0%

## Pesquisa de satisfação dos colaboradores (e-nps)

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

	2020	2021
<b>Estagiário</b>		+81
<b>Assistente</b>	+66 *	+79
<b>Analistas</b>		+70
<b>Consultores/Especialistas</b>	+65	+65
<b>Gestão Júnior (Coordenadores)</b>	+66	+57
<b>Gestão Média (Gerentes)</b>	+63	+75
<b>Gestão Sênior (Superintendentes)</b>	+36	+62

\* A partir de 2021, os dados apresentados como "Equipe" passaram a ser monitorados de forma segregada.

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

	2021
<b>Baby Boomers (pessoas nascidas entre 1946 e 1964)</b>	+76
<b>Geração X (nascidos entre 1965 e 1981)</b>	+76
<b>Geração Y (nascidos entre 1982 e 1994)</b>	+75
<b>Geração Z (nascidos a partir de 1995)</b>	+78

\* a pesquisa de 2020 não levou em consideração faixas geracionais

## Conteúdos de treinamento e desenvolvimento

GRI 404-1

### Média de horas de treinamento e investimento, por faixa etária

	COLABORADORES TREINADOS	TOTAL DE HORAS	MÉDIA DE HORAS
Até 30 anos	1.528	25.013,3	16,4
Entre 30 e 50 anos	3.852	59.485,0	15,4
Acima de 50 anos	225	4.540,8	20,2
<b>TOTAL</b>	<b>5.605</b>	<b>89.039,1</b>	<b>15,9</b>

Considera todos as pessoas treinadas ao longo do, mesmo a pessoa não fazendo mais parte do quadro de colaboradores em 31 de dezembro 2021.

### Média de horas de treinamento e investimento, por categoria funcional

	COLABORADORES TREINADOS	TOTAL DE HORAS	MÉDIA DE HORAS
Aprendiz/Estagiário	252	4.864,8	19,3
Comerciais	3.065	54.333,7	17,7
Consultores/Especialistas	666	8.091,0	12,1
Coordenadores	158	1.379,6	8,7
Diretores/Gerentes	442	5.260,1	11,9
Equipe	1.020	116,0	14,7
<b>TOTAL</b>	<b>5.605</b>	<b>89.039,1</b>	<b>15,9</b>

Considera todos as pessoas treinadas ao longo do, mesmo a pessoa não fazendo mais parte do quadro de colaboradores em 31 de dezembro 2021.

### Investimentos em cada tipo de treinamento em 2021

ÁREA	INVESTIMENTO TOTAL
Corporativo (Universidade Cielo)	R\$ 1.337.552,0
Educação Continuada	R\$ 227.699,0
Específico	R\$ 245.081,0
Programas	R\$ 275.022,0
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 2.085.354,0</b>

Considera todos as pessoas treinadas ao longo do, mesmo a pessoa não fazendo mais parte do quadro de colaboradores em 31 de dezembro 2021.

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

	COLABORADORES TREINADOS	TOTAL DE HORAS	MÉDIA DE HORAS
Amarela	112	1.763,3	15,7
Branca	3.398	50.785,9	14,9
Indígena	5	33,9	6,8
Não informada	465	8.636,2	18,6
Parda	1.318	22.351,9	17,0
Preta	307	5.467,9	17,8
<b>TOTAL</b>	<b>5.605</b>	<b>89.039,1</b>	<b>15,9</b>

Considera todos as pessoas treinadas ao longo do, mesmo a pessoa não fazendo mais parte do quadro de colaboradores em 31 de dezembro 2021.

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

	COLABORADORES TREINADOS	TOTAL DE HORAS	MÉDIA DE HORAS
Ensino Fundamental	24	522,9	21,8
Ensino Médio	664	11.514,0	17,3
Ensino Superior	3.891	61.185,1	15,7
Pós-graduação / MBA	948	13.869,4	14,6
Mestrado / Doutorado	37	302,0	8,2
Outros	41	1.645,7	40,1
<b>TOTAL</b>	<b>5.605</b>	<b>89.039,1</b>	<b>15,9</b>

Considera todos as pessoas treinadas ao longo do, mesmo a pessoa não fazendo mais parte do quadro de colaboradores em 31 de dezembro 2021.

## Conteúdos de remuneração

GRI 405-2 / GRI 102-38

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

CATEGORIAS FUNCIONAIS	RAZÃO MATEMÁTICA ENTRE O SALÁRIO BASE DE MULHERES E HOMENS	RAZÃO MATEMÁTICA ENTRE A REMUNERAÇÃO DE MULHERES E HOMENS
C-Level	0,97	0,96
Liderança	1,04	1,12
Média Liderança	0,89	0,89
Técnico	0,90	0,90
Operacional	0,92	0,93
Executivo Comercial	1,03	1,02

### Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago e a remuneração média anual total de todos os empregados

Em 2021, o coeficiente entre remuneração total anual do CEO e a média da remuneração de todos os colaboradores foi de 25,56.

Já o coeficiente da remuneração do CEO com a mediana da remuneração dos colaboradores foi de 34,89.

A Cielo divulga, em seu formulário de referência, o maior, menor e a média da remuneração anual da Diretoria-Executiva. Acesse o documento em: <https://ri.cielo.com.br/publicacoes-cvm/>.

## Conteúdos de saúde e segurança do trabalho

GRI 403-2 / 403-4 / 403-5 / 403-6 / 403-7 / 403-9 / 403-10

### Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes

Os principais problemas de saúde registrados em nosso negócio são relacionados à saúde mental dos colaboradores. Para identificar e acompanhar esses casos, contamos com uma série de programas de saúde e oferecemos atendimento psicológico por meio do Programa de Bem Com a Vida.

Todos os casos de doenças relacionadas ao trabalho são acompanhados por nossa equipe médica. As informações relacionadas à saúde dos trabalhadores são tratadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

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.br](mailto:ambulatoriomedico@cielo.com.br).

### Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais

Os colaboradores que possuem riscos específicos são os que pilotam motos e recebem informações

específicas para a função. Todas as funções recebem o treinamento geral de saúde segurança do trabalho no "Sou Cielo".

### Promoção da saúde dos trabalhadores

A Cielo conta com um ambulatório médico com enfermeiras e com médico do trabalho em tempo integral. O ambulatório conta ainda com sala de amamentação.

Especialidades médicas disponibilizadas no ambulatório da Matriz em Alphaville para colaboradores: psicóloga, nutricionista, clínico geral, cardiologista e endocrinologista. Essas especialidades médicas são oferecidas em parceria com a Novamed/Bradesco Saúde.

### Lesões relacionadas ao trabalho

	2021
Número de fatalidades	0
Lesões de alta consequência (excluindo fatalidades) relacionadas ao trabalho	0

## Benefícios

GRI 401-2 / 401-3

### Saúde e equilíbrio

- » Promoção de campanhas de saúde (**Setembro Amarelo, Outubro Rosa, etc**);
- » Coletas de exames in company (**para a matriz de Alphaville**);
- » ComTato (**apoio por contato telefônico para nove especialidades: psicologia, jurídico, fisioterapia, nutrição, serviço social, pedagogia, educação física e financeira. A nona especialidade é uma consultoria para pets**);
- » Especialidades médicas (**no ambulatório da nossa Matriz em Alphaville**);
- » Desconto em farmácias;
- » Mapeamento de saúde (**questionário online sobre saúde, que realiza uma triagem completa dos colaboradores**);
- » Programa de Saúde Mental;
- » Sementinha (**acompanhamento gestacional gratuito até o 4º mês de vida do bebê**);
- » Xô Gripe (**campanha de vacinação contra a gripe H1N1**).

### Sempre em Movimento

- » Gympass (**disponibilizamos o Gympass a todos os colaboradores e dependentes legais. Durante a pandemia, a continuidade dos treinos pôde ser feita em casa com o Gympass Wellness, que oferece atendimento de *personal trainer* online**);
- » Sesc (**colaboradores e dependentes podem se associar gratuitamente a qualquer unidade do Sesc**).

### Facilidades para você

- » Bem me Care (**Salão de beleza com mini SPA disponível aos colaboradores**);
- » Cafeteria + Refeitório + Carrinho (**refeições saudáveis a preços acessíveis em nossa sede e atendimento nutricional**);
- » Lojinha (**física na matriz e online para todo o Brasil, onde é possível comprar produtos e serviços de diversas marcas com descontos e vantagens**);
- » Parcerias com grandes marcas.



Joice Rosário

## Benefícios oferecidos a colaboradores de tempo integral e temporários

No que tange a benefícios, todos os colaboradores possuem direito a gympass, vale-alimentação e vale-refeição, plano de saúde, plano odontológico, seguro saúde, seguro de vida, licença-paternidade de 20 dias\*, licença-maternidade de 120 ou 180 dias\*, previdência privada, programa de participação de resultados (PPR) e plano de remuneração baseado em ações — este último para nível gerencial em diante.

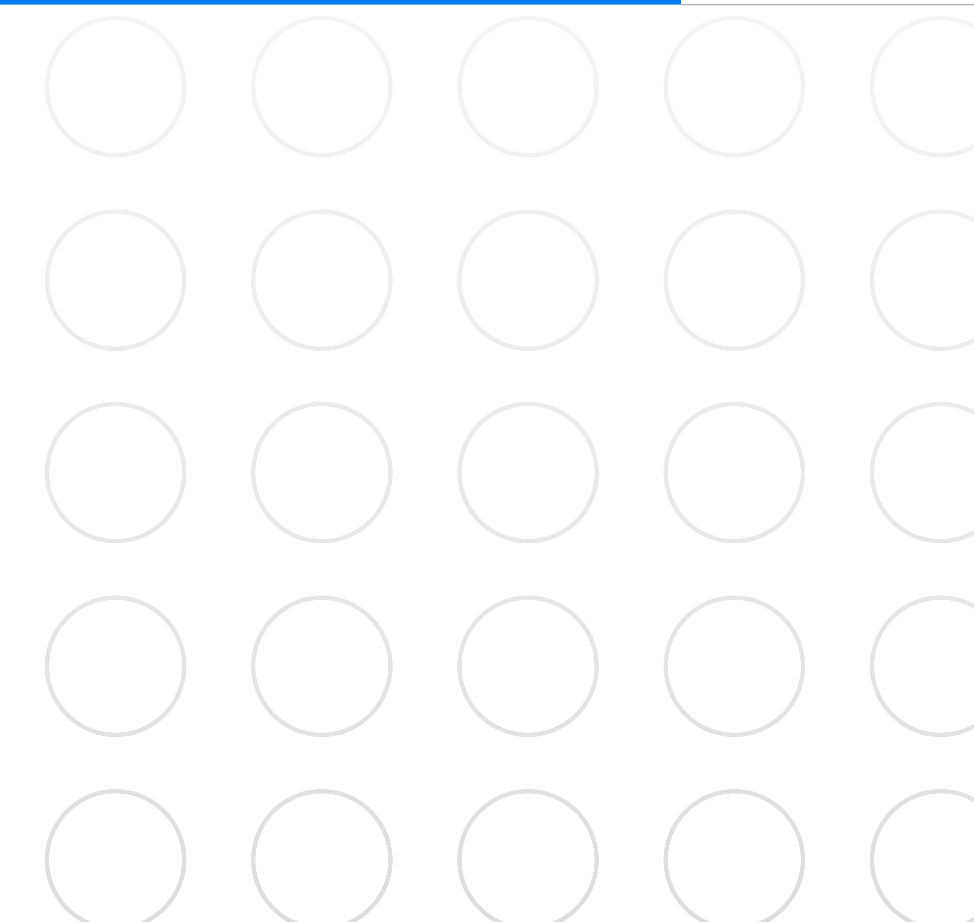
Estendemos todos os benefícios para colaboradores temporários, com exceção da previdência privada. Ao lado, relação completa de benefícios por localidade:

<b>Matriz</b>	Médico da família (Clínico Geral) <i>in company</i>
<b>Matriz</b>	Psicologia <i>in company</i> e online
<b>Matriz</b>	Nutricionista <i>in company</i> e online
<b>Matriz e filiais</b>	Programa de apoio pessoal para colaboradores e dependentes
<b>Matriz e filiais</b>	Check-up médico
<b>Matriz e filiais</b>	Programa de iniciação terapêutica sem coparticipação
<b>Matriz e filiais</b>	Xô Gripe
<b>Matriz e filiais</b>	Sementinha - Programa para gestantes e Parentalidade Consciente
<b>Matriz e filiais</b>	Sesc
<b>Matriz e filiais</b>	Gympass
<b>Matriz e filiais</b>	Lojinhas online e presencial com clientes da Cielo
<b>Matriz e filiais</b>	Desconto em farmácia
<b>Matriz</b>	Espaço de beleza e bem-estar <i>in company</i>
<b>Matriz</b>	Sala de Apoio à amamentação
<b>Matriz</b>	Cafeteria
<b>Matriz e filiais</b>	Seguro saúde
<b>Matriz e filiais</b>	Seguro odontológico
<b>Matriz e filiais</b>	Seguro de vida
<b>Matriz e filiais</b>	Previdência privada
<b>Matriz e filiais</b>	Isenção de coparticipação em exames preventivos
<b>Matriz e filiais</b>	Programa de benefícios flexíveis

\*Sem prejuízo ao emprego e sem reflexos no salário. Colaboradores que adotarem ou obtiverem a guarda judicial de uma criança também têm o direito a extensão de 60 dias, igualmente sem prejuízo ao emprego e sem reflexos no salário.

## Dados de licença-maternidade ou paternidade em 2021

<b>Número total de colaboradores que tiraram licença-maternidade/paternidade no ano</b>	mulheres	60
	homens	99
<b>Taxa de retorno ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade</b>	mulheres	100%
	homens	100%
<b>Taxa de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença-maternidade/paternidade e permaneceram empregados mais 12 meses</b>	mulheres	37%
	homens	52%



## Projetos e atividades apoiados via leis de incentivo

PROJETO ACREDITAR	MECANISMO	VALOR	LOCAL	CONTEXTO
<b>Associação de pais e amigos dos excepcionais de Itambacuri</b>	Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PcD)	R\$ 272.000,00	Itambacuri - MG	Prestação de serviços médico-assistenciais e de apoio à saúde da pessoa com deficiência, especialmente voltados à reabilitação/habilitação de 80 pessoas com deficiência e ampliação, estimulação e manutenção das capacidades funcionais, por meio de terapia assistida por animais (TAA).
<b>Centro de Desenvolvimento e Cidadania (CDC)</b>	Fundo do Idoso	R\$ 272.000,00	Recife - PE	O projeto realiza atividades com foco nas práticas de envelhecimento ativo, com profissionais da terapia ocupacional, arte terapia e educação física, em 210 idosos residentes em oito Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPis). Além disso, também são realizadas capacitações técnicas, palestras e cursos para orientar 140 trabalhadores e voluntários dessas instituições com o objetivo de garantir a continuidade das ações após o encerramento do projeto.
<b>Projeto Acreditar</b>	Fundo da Infância e Adolescência (FIA)	R\$ 272.000,00	Glória do Goitá - PE	<b>Projeto: Olhar Empreendedor: Fomentando Sonhos</b> Tem como norte o estímulo ao empreendedorismo de 500 jovens, adolescentes e mulheres na constituição de seus próprios negócios, agindo de forma a dar independência e empoderamento a esses grupos sociais.
<b>Confederação Brasileira de Judô (CBJ)</b>	Lei de Incentivo ao Esporte (desporto)	R\$ 272.854,00	Rio de Janeiro - RJ	Participação em competições e treinamentos de ranqueamento da Federação Internacional de Judô (FIJ) para participação nos Jogos Olímpicos 2024.
<b>Pinacoteca do Estado de São Paulo</b>	Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	R\$ 200.000,00	São Paulo - SP	<b>Exposição OSGEMEOS: Segredos</b> Plano anual 2020 da Pinacoteca de São Paulo, mantido até o primeiro semestre de 2021.
<b>Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo (OSESP)</b>	Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	R\$ 240.000,00	São Paulo - SP	<b>Série Orquestra e Games</b> Apoio a concertos com músicas vindas dos videogames. O projeto cultural faz parte do Plano Bianual de Atividades OSESP
<b>Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo (OSESP)</b>	Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	R\$ 450.000,00	São Paulo - SP	<b>Academia de Música da OSESP</b> Projeto cultural que faz parte do Plano Bianual de Atividades OSESP para desenvolver e reter jovens talentos da música
<b>Museu da Imagem e do Som de São Paulo (MIS)</b>	Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	R\$ 771.462,00	São Paulo - SP	<b>Exposição Leonardo da Vinci – 500 anos de um gênio</b> Plano anual de atividades do MIS e Paço das Artes 2020, mantido até o primeiro semestre de 2021.
<b>Instituto Tomie Ohtake (SP)</b>	Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	R\$ 300.000,00	São Paulo - SP	<b>Plano Anual do Instituto Tomie Ohtake 2021</b> Projeto Cóslicas - Programa de Lideranças Femininas

## Contribuições a associações

GRI 102-13

Em 2021, contribuímos com mais de R\$ 1,6 milhão para associações e entidades que atuam setorialmente na articulação de defesa de causas as quais a Cielo tem interesse.

ASSOCIAÇÃO	CONTRIBUIÇÃO (R\$)
<b>Amcham Brasil (American Chamber of Commerce for Brazil)</b>	R\$ 40.888,27
<b>AFRAC (Associação Brasileira de Tecnologia para o Comércio e Serviços)</b>	R\$ 18.000,00
<b>ICC Brasil (International Chamber of Commerce)</b>	R\$ 26.740,00
<b>ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços)</b>	R\$ 1.471.229,41
<b>IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa</b>	R\$ 99.806,71
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 1.656.664,39</b>

A seguir, apresentamos como se deu nosso envolvimento em 2021 com as respectivas associações:

» **Amcham Brasil:** participamos dos grupos de trabalho de Eficiência Tributária, de Modernização Trabalhista e da Força Tarefa de Economia Digital. Em 2021, mesmo com o ambiente político e legislativo nacional conturbado, obtivemos resultados relevantes do ponto de vista da Companhia. Na área tributária, acompanhamos de perto a movimentação de diversas matérias legislativas que versam sobre a esperada nova reforma tributária. Na seara trabalhista, dando continuidade aos debates iniciados em 2020 com a pandemia da Covid-19, inúmeras iniciativas que alteram a legislação trabalhista também estimularam o debate nacional. Já na esfera da economia digital, questões sobre a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) continuaram em alta.

» **AFRAC:** a participação da Cielo nas discussões de 2021 foi centrada no projeto de Simplificação Fiscal Digital, que em linhas gerais consiste na implementação da Nota Fiscal Brasileira. De forma resumida, a matéria tem o objetivo de

simplificar e padronizar as obrigações acessórias no Brasil, reduzindo assim o "custo Brasil", por meio da unificação de declarações e documentos utilizados pelo fisco para apuração de tributos e contribuições.

» **ICC Brasil:** em 2021, a Cielo participou de acompanhamento e monitoramento dos assuntos discutidos no âmbito da Comissão de Economia Digital.

» **ABECS:** pelo fato de ser a associação setorial voltada para a defesa de interesses do setor de meios de pagamentos como um todo, grande parte das agendas de discussão tem algum tipo de impacto para os negócios da companhia, sejam em maior ou menor grau. O ano de 2021 foi especialmente desafiador para as credenciadoras em geral, tendo em vista o início de funcionamento do PIX em novembro/2020, a liberação do funcionamento, mesmo que parcial, do Facebook Pay, a implementação em fases do *Open Banking*, o início conturbado do Balcão de Recebíveis, tudo isso combinado com a segunda onda da Covid-19, abertura/fechamento de comércios e retomada da atividade econômica.

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

GRI 201-2

### Governança

» **Supervisão do Conselho:** o Comitê de Sustentabilidade tem por objetivo assessorar o Conselho de Administração, no desempenho de suas atribuições relacionadas à sustentabilidade, o que abrange também temas relacionados às mudanças climáticas. Nesse sentido, o Conselho tem a responsabilidade de definir as estratégias de negócio, levando em consideração, dentre outros aspectos, os impactos de nossas atividades na sociedade e no meio ambiente.

» **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 ao Comitê de Sustentabilidade sobre a Estratégia Climática da Companhia.

### 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.

Desde 2020, dois riscos climáticos foram incluídos no mapa de riscos corporativos da Cielo, sendo eles:

#### Risco climático/ transição:

- » 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.
- » Por atuar em um setor de baixa intensidade carbônica, a Cielo identifica este fator de risco mais como um viabilizador de oportunidades.
- » Um exemplo disto é que a Cielo acompanha às discussões em curso pelo Banco Central e pela Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços da Câmara dos Deputados, que instituiu o Mercado Brasileiro de Redução de Emissões (MBRE) (Projeto de Lei 528/21), entendendo que seu arranjo poderá trazer oportunidades para a Companhia a médio prazo.





**Fernando  
Pinto Lima**

### **Risco climático/físico:**

- » Risco associado à possibilidade de perdas ocasionadas por eventos climáticos extremos, que venham a impactar de forma adversa as operações da Cielo, assim como aqueles que impactem a capacidade de seus clientes gerarem receita.
- » Os eventos climáticos extremos podem exercer grande influência na redução do PIB. Uma vez que a Cielo é responsável por transacionar cerca de 9% do PIB, quaisquer eventos relacionados a mudanças climáticas que levem à redução do consumo ou a interrupções prolongadas nos sistemas operacionais da Companhia podem gerar impacto em sua receita financeira.
- » Para mitigar o problema, possuímos um programa de Gestão de Continuidade de Negócios (GCN), que tem como objetivo identificar os riscos de indisponibilidade e assegurar a implementação e manutenção de um processo evolutivo. Saiba mais na página 47 .

### **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 81 e 82.

Em 2021, apuramos um índice de 0,9 em nosso indicador de intensidade de emissões de gases de efeito estufa em relação ao EBITDA. Este resultado mostra que o crescimento econômico-financeiro da Companhia está desacoplado do volume de emissões contabilizadas.

Nossa meta de 2022, atrelada à remuneração variável de executivo, tem como *baseline* 2021 e é manter a relação das emissões de escopo 1 + escopo 2/EBITDA em até 2,1.

## Outros conteúdos GRI

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

- » Servinet Serviços Ltda.
- » Cateno Gestão de Contas de Pagamentos S.A.
- » Cielo USA, Inc. ("Cielo USA")
- » Aliança Pagamentos e Participações Ltda.
- » Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Não- Padronizados Cielo
- » Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Cielo
- » Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Cielo Emissores I
- » Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Cielo Emissores II
- » Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Cielo Receba Mais
- » Fundos de Investimento em Cotas de Fundo de Investimentos
- » Multidisplay Comércio e Serviços Tecnológicos S.A. \*
- » Merchant e-Solutions, Inc.\*\*
- » Stelo S.A.
- » M4Produtos e Serviços S.A.

### GRI FS1 – Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio

Contamos com uma Política de Produtos e Serviços, que estabelece diretrizes para oferecer produtos e serviços que promovam o crescimento sustentável da Companhia, de nossos parceiros e clientes, promovendo impactos positivos para a sociedade, gerações presentes e futuras. Para isso, os produtos e serviços são analisados ao longo da totalidade de seu ciclo de vida, buscando um desempenho sustentável. As externalidades ambientais e sociais dos produtos e serviços da Cielo são avaliadas, com foco em minimizar os impactos socioambientais e identificar alternativas sinérgicas com a sustentabilidade.

Além disso, nossa Política de Sustentabilidade reafirma o compromisso da Companhia com o desenvolvimento sustentável, estabelecendo as diretrizes para a inserção dos aspectos sociais, ambientais e de governança aos nossos negócios.

### GRI FS5 - Interações com clientes/empresas controladas/parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais

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 Oportunidades e também conta com diretrizes em sua Política de Sustentabilidade.

\*Em 13 de agosto de 2021, foi celebrado o contrato para a alienação da totalidade das ações na Multidisplay Comércio e Serviços Tecnológicos S.A. ("Multidisplay"). A conclusão da operação ocorreu em 03 de novembro de 2021.

\*\* Em 17 de fevereiro de 2022, foi celebrado o contrato para a alienação da totalidade das ações da Merchant E-Solutions Inc, conforme fato relevante divulgado em 18/02/2022.

# Sumário de conteúdo SASB

TÓPICO	CÓDIGO	MÉTRICA	UNIDADE DE MEDIDA	2021
<b>Pegada Ambiental da Infraestrutura de Hardware</b>	TC-SI-130a.1	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem da rede elétrica, (3) porcentagem renovável.	Gigajoules (GJ), Porcentagem (%)	Página 85
	TC-SI-130a.3	Discussão da integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para as necessidades do data center.	n/a	Página 84
<b>Privacidade de dados e liberdade de expressão</b>	TC-SI-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas a publicidade comportamental e privacidade do usuário.	n/a	<p>Página 46. A Cielo possui formalizada e divulgada a Política de Privacidade e Proteção de Dados e também as normas de Manuseio de Dados Pessoais, Armazenamento de Dados Pessoais, Compartilhamento de Dados Pessoais com Terceiros e Privacy by Design.</p> <p>O ciclo de vida do dado está formalizado na norma de Manuseio de Dados Pessoais. A coleta de dados pessoais é realizada nos termos da norma e unicamente para o cumprimento de uma finalidade específica pré-determinada, estando de acordo com os princípios da lei (adequação, necessidade, finalidade, segurança, entre outros).</p> <p>O uso do dado pessoal é realizado apenas para a finalidade originalmente registrada e informada ao titular. Em caso de mudança de finalidade, o DPO é acionado e garantirá que os titulares dos dados sejam informados sobre tal alteração.</p>
	TC-SI-220a.2	Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários.	Número	Página 46
	TC-SI-220a.3	Total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do usuário.	R\$	Não houve perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do usuário em 2021.

TÓPICO	CÓDIGO	MÉTRICA	UNIDADE DE MEDIDA	2021
<b>Privacidade de dados e liberdade de expressão</b>	TC-SI-220a.4	(1) Número de solicitações de aplicação da lei para informações de usuários, (2) número de usuários cujas informações foram solicitadas, (3) porcentagem resultante em divulgação.	Número, Porcentagem (%)	<p>Conforme exigido no Convênio ICMS 134, bem como no Ato COTEPE/ICMS 69, ambos publicados pelo Conselho Nacional de Política Fazendária, as instituições financeiras e de pagamento possuem as seguintes obrigações:</p> <p>1. Envio de Declaração de Informações de Meio de Pagamento (DIMP): Arquivos mensais enviados a todas as Secretarias Estaduais com as transações realizadas por cada um dos clientes no respectivo mês e estado, com os valores, datas e tipos de transação, cancelamentos e chargebacks (normais e extemporâneos), nome/razão social do cliente, CPF/CNPJ e os demais dados cadastrais, bem como quais são os nossos clientes que tratam-se ou não de VANS e subcredenciadoras;</p> <p>2. Envio de arquivos sob demanda: Arquivos enviados somente em resposta à ofícios de Secretarias Estaduais, com demandas específicas (clientes e períodos). Os documentos contêm o nome/razão social, CPF/CNPJ e as transações (com os valores, datas e tipos de transação) realizadas pelo cliente em período específico solicitado no ofício por determinada Secretária Estadual.</p> <p>Frente a esse contexto, a Cielo envia mensalmente todas as transações realizadas por todos os nossos clientes às respectivas Secretarias Estaduais. Em 2021, realizamos 388 envios, sendo 312 envios obrigatórios e 76 solicitações extraordinárias.</p>
	TC-SI-220a.5	Lista de países onde os principais produtos ou serviços estão sujeitos a exigências governamentais, monitoramento, bloqueio, filtragem de conteúdo ou censura.	n/a	Não aplicável.
<b>Segurança de Dados</b>	TC-SI-230a.1	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados.	Número, Porcentagem (%)	Zero.

TÓPICO	CÓDIGO	MÉTRICA	UNIDADE DE MEDIDA	2021
<b>Recrutamento e gerenciamento de uma força de trabalho global, diversificada e qualificada</b>	TC-SI-330a.2	Envolvimento do colaborador como porcentagem.	Porcentagem (%)	Pesquisa eNPS. Página 75
	TC-SI-330a.3	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial / étnico para (1) gestão, (2) equipe técnica e (3) todos os outros funcionários.	Porcentagem (%)	Gênero feminino e Grupo racial / étnico*, respectivamente: Gestão = 38,2% / 20,6% Equipe técnica = 26,1% / 25,7% Todos os outros 41,0% / 38,4%  *Grupo racial / étnico = consolida Amarela, Indígena, Preta, Parda e 'Não informado'.
<b>Proteção da propriedade intelectual e comportamento competitivo</b>	TC-SI-520a.1	Total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados a regulamentos de comportamento anticompetitivos.	R\$	Em 2021, a Companhia não foi parte em ações judiciais envolvendo concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.
<b>Gerenciamento de riscos sistêmicos de interrupções tecnológicas</b>	TC-SI-550a.1	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: 591 (2) Interrupções de serviço: 188 (3) Tempo total de inatividade do cliente: 426 Horas, 30 minutos e 35 segundos
	TC-SI-550a.2	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: BITZ (42), SEC (42), STAR (38), Site Cielo (33), STC (24), Pagamentos Digitais (22), Skyline (18), Cielo Pay (18), QRCode (18) e Captura Única (15).

# Sumário de conteúdo da GRI

GRI 102-55



O Materiality Disclosures Service (Divulgação de Materialidade, em português) da GRI revisou que o sumário de conteúdo da GRI está apresentado claramente e que as referências para os Conteúdos 102-40 a 102-49 estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório.

O serviço foi realizado na versão em Português (Brasil) do Relatório.

STANDARD	DISCLOSURES	NOME	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>			
	<b>102-1</b>	Nome da organização.	Página 11
	<b>102-2</b>	Atividades, marcas, produtos e serviços.	Páginas 11 e 60
	<b>102-3</b>	Localização da sede da organização.	Página 130
	<b>102-4</b>	Local de operações.	Página 11
	<b>102-5</b>	Natureza da propriedade e forma jurídica.	Sociedade Anônima (S.A.)
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>102-6</b>	Mercados atendidos.	Página 11
	<b>102-7</b>	Porte da organização.	Páginas 11 e 88
	<b>102-9</b>	Cadeia de fornecedores.	Página 67
	<b>102-10</b>	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores.	Página 67
	<b>102-12</b>	Iniciativas externas.	Pacto Global em quatro plataformas: Anticorrupção, Direitos Humanos, Clima e ODS.
	<b>102-13</b>	Participação em associações.	Páginas 97 e 111

STANDARD	DISCLOSURES	NOME	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	102-14	Declaração do mais alto executivo.	Página 3
	102-18	Estrutura de governança.	Páginas 25, 90 e 100
	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês.	Páginas 25, 90 e 100
	102-26	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia.	Página 28
	102-28	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança.	Página 27
	102-40	Lista de grupos de stakeholders.	Páginas 6 e 89
	102-41	Acordos de negociação coletiva.	Cielo: O acordo é aplicado a 100% dos CLT, ficando fora apenas estagiários, conselheiros e estatutários .  Cateno: página 94
	102-42	Identificação e seleção de stakeholders.	Páginas 6 e 89
	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	Página 114
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos.	Página 6
	102-47	Lista de tópicos materiais.	Páginas 6 e 89
	102-48	Reformulações de informações.	Os números referentes ao Desempenho Financeiro e Demonstração do Valor Adicionado (DVA) de 2019 foram rerepresentados em relação ao relatório anterior. Saiba mais na página 54.  Os dados históricos de Ecoeficiência foram rerepresentados neste relatório. Saiba mais nas páginas 81 e 82.  Em relação ao <i>framework</i> do Relato Integrado, não houve omissões de dados ou informações.
	102-49	Alterações no relato.	Página 6
	102-50	Período coberto pelo relatório.	Página 5
	102-51	Data do relatório mais recente.	2020

STANDARD	DISCLOSURES	NOME	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>102-52</b>	Ciclo de emissão de relatórios.	Anual
	<b>102-53</b>	Contato para perguntas sobre o relatório.	Página 130
	<b>102-54</b>	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI.	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial.
	<b>102-55</b>	Sumário de conteúdo da GRI.	Página 118
	<b>102-56</b>	Verificação externa.	Página 127
<b>Tema material: Conduta Ética e Íntegra</b>			
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu Limite.	Página 7
	<b>103-2</b>	Forma de gestão e seus componentes.	Páginas 28 a 36
	<b>103-3</b>	Avaliação da forma de gestão.	Páginas 28 a 36
<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>	<b>102-16</b>	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento.	Páginas 15, 28, 88 e 91
	<b>102-17</b>	Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética.	Páginas 35 e 91
	<b>102-25</b>	Conflitos de interesse.	Página 27
<b>GRI 205: Combate à corrupção 2016</b>	<b>205-1</b>	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção.	Página 33
	<b>205-2</b>	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	Páginas 30 e 31
	<b>205-3</b>	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	Página 35
<b>Tema material: Relacionamento com o cliente</b>			
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu Limite.	Página 7
	<b>103-2</b>	Forma de gestão e seus componentes.	Páginas 60 a 64
	<b>103-3</b>	Avaliação da forma de gestão.	Páginas 60 a 64



STANDARD	DISCLOSURES	NOME	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>	<b>102-43</b>	Abordagem para engajamento de stakeholders.	Páginas 6, 63 e 89
	<b>102-44</b>	Principais preocupações e tópicos levantados.	Páginas 6, 63 e 89
<b>GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016</b>	<b>416-1</b>	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços.	100%. Todos os produtos e serviços são avaliados sob a ótica socioambiental, através do Fórum de Produtos e Serviços. Para cada novo produtos ou serviço, bem como para a alteração em algum já existente, a Gerência de Sustentabilidade, Diversidade e Responsabilidade Corporativa analisa aspectos de acessibilidade, diversidade e inclusão, direitos humanos, ecoeficiência e mudanças do clima, entre outros aspectos. Saiba mais na página 42.
<b>GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016</b>	<b>417-3</b>	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing.	Não houve casos de não-conformidade com regulamentos e/ou códigos voluntários relativos a comunicações de marketing em 2021.
<b>Tema material: Relações comerciais próximas e sustentáveis</b>			
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu Limite.	Página 7
	<b>103-2</b>	Forma de gestão e seus componentes.	Páginas 64, 65 e 67
	<b>103-3</b>	Avaliação da forma de gestão.	Páginas 64, 65 e 67
<b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>	<b>201-1</b>	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Página 53
	<b>201-4</b>	Apoio financeiro recebido do governo.	Em 2021, a Cielo não recebeu assistência financeira do governo.
<b>GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016</b>	<b>203-2</b>	Impactos econômicos indiretos significativos.	Páginas 64 e 65
<b>GRI 204: Práticas de Compra 2016</b>	<b>204-1</b>	Proporção de gastos com fornecedores locais.	Página 67 Critérios para definição geográfica de "local" = território nacional; Critérios para definição de "unidades operacionais importantes" = fornecedores tier 1
<b>GRI 206: Concorrência desleal 2016</b>	<b>206-1</b>	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.	Em 2021, a Companhia não foi parte em ações judiciais envolvendo concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.

STANDARD	DISCLOSURES	NOME	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
<b>GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016</b>	<b>308-1</b>	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.	Página 67
<b>GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016</b>	<b>308-2</b>	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas.	Página 67
<b>GRI 408: Trabalho Infantil 2016</b>	<b>408-1</b>	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil.	Página 67
<b>GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016</b>	<b>409-1</b>	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	Página 67
<b>GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos 2016</b>	<b>412-3</b>	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação de direitos humanos.	100%. Todos os nossos contratos possuem cláusulas relacionadas à responsabilidade socioambiental e sobre o nosso Código de Conduta Ética.
<b>GRI 413: Comunidades Locais 2016</b>	<b>413-1</b>	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local.	Página 65. 100%. A Cielo atende projetos de investimento social em amplitude nacional, que são selecionados a partir de critérios objetivos de impacto social.
<b>GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016</b>	<b>414-1</b>	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais.	Página 67
	<b>414-2</b>	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas.	Página 67
<b>GRI Suplemento Setorial Financeiro: Comunidades locais</b>	<b>FS13</b>	Pontos de acesso em áreas de baixa densidade demográfica ou desfavorecidas economicamente, por tipo.	Página 64
	<b>FS14</b>	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas.	Página 64
<b>GRI Suplemento Setorial Financeiro: Rotulagem de produtos e serviços</b>	<b>FS16</b>	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário.	Página 60

STANDARD	DISCLOSURES	NOME	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
<b>Tema material: Protagonismo e Inovação</b>			
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite.	Página 7
	103-2	Gestão sobre o tema material.	Páginas 55 a 59
	103-3	Avaliação da forma de gestão.	Páginas 55 a 59
<b>GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016</b>	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços.	Página 64
<b>Tema material: Segurança e disponibilidade dos sistemas</b>			
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite.	Página 8
	103-2	Gestão sobre o tema material.	Páginas 44 a 48
	103-3	Avaliação da forma de gestão.	Páginas 44 a 48
<b>GRI 418: Privacidade do Cliente 2016</b>	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes.	Não houve casos de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes em 2021.
<b>Tema material: Ecoeficiência e Mudança do Clima</b>			
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite.	Página 8
	103-2	Forma de gestão e seus componentes.	Páginas 67 e 80 a 87
	103-3	Avaliação da forma de gestão.	Páginas 67 e 80 a 87
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1	Consumo de energia dentro da organização.	Páginas 84 e 98
<b>GRI 303: Água e Efluentes 2018</b>	303-1	Interações com a água como recurso compartilhado.	Página 86
	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água.	Página 86
	303-5	Consumo de água.	Página 86

STANDARD	DISCLOSURES	NOME	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
<b>GRI 305: Emissões 2016</b>	<b>305-1</b>	Emissões diretas (escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE).	Páginas 81 e 98
	<b>305-2</b>	Emissões indiretas (escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia.	Páginas 81 e 98
	<b>305-3</b>	Outras emissões indiretas (escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE).	Páginas 81 e 98
<b>GRI 306: Resíduos 2020</b>	<b>306-1</b>	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos.	Página 87
<b>GRI 306: Resíduos 2020</b>	<b>306-2</b>	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos.	Página 87
	<b>306-3</b>	Resíduos gerados.	Página 87
	<b>306-5</b>	Resíduos destinados para disposição final.	Página 87
<b>Tema material: Gente e gestão</b>			
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu Limite.	Página 8
	<b>103-2</b>	Forma de gestão e seus componentes.	Páginas 68 a 79
	<b>103-3</b>	Avaliação da forma de gestão.	Páginas 68 a 79 e 102 a 109
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>102-8</b>	Informações sobre empregados e outros trabalhadores.	Páginas 68, 94 e 102
	<b>102-38</b>	Proporção da remuneração total anual.	Páginas 77 e 107
<b>GRI 401: Emprego 2016</b>	<b>401-1</b>	Novas contratações e rotatividade de empregados.	Páginas 74, 94 e 104
	<b>401-2</b>	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial.	Página 108
	<b>401-3</b>	Licenças-maternidade/paternidade.	Página 108

STANDARD	DISCLOSURES	NOME	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
<b>GRI 403: Saúde e Segurança do trabalho 2018</b>	<b>403-1</b>	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho.	Página 78
	<b>403-2</b>	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes.	Páginas 78 e 107
	<b>403-3</b>	Serviços de saúde do trabalho.	Página 78
<b>GRI 403: Saúde e Segurança do trabalho 2018</b>	<b>403-4</b>	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho.	Páginas 78 e 107
	<b>403-5</b>	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho.	Página 107
	<b>403-6</b>	Promoção da saúde do trabalhador.	Página 107
	<b>403-7</b>	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios.	Páginas 78 e 107
	<b>403-9</b>	Acidentes de trabalho.	Zero. Saiba mais na página 107.
	<b>403-10</b>	Doenças profissionais.	Zero. Saiba mais na página 107.
	<b>GRI 404: Capacitação e educação 2016</b>	<b>404-1</b>	Média de horas de treinamento por ano, por empregado.
<b>404-2</b>		Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira.	Página 76
<b>404-3</b>		Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	Página 77
<b>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</b>	<b>405-1</b>	Diversidade em órgãos de governança e empregados.	Páginas 25, 100 e 102
	<b>405-2</b>	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens.	Páginas 94 e 107

STANDARD	DISCLOSURES	NOME	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
<b>Tema material: Riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas</b>			
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 8
	<b>103-2</b>	Forma de gestão e seus componentes.	Páginas 37 a 43
	<b>103-3</b>	Avaliação da forma de gestão.	Páginas 37 a 43
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>	<b>102-11</b>	Princípio ou abordagem da precaução.	Página 43
	<b>102-15</b>	Principais impactos, riscos e oportunidades.	Página 37
<b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>	<b>201-2</b>	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas.	Páginas 43, 85 e 112
<b>GRI 307: Conformidade ambiental 2016</b>	<b>307-1</b>	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Em 2021, a Companhia não sofreu sanções administrativas e judiciais pelo descumprimento de leis e/ou regulamentos ambientais.
<b>GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016</b>	<b>419-1</b>	Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica.	Em 2021, a Companhia não sofreu multas ou sanções monetárias significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos à área socioeconômica.
<b>GRI Suplemento Setorial Financeiro: Portfólio de produtos</b>	<b>FS1</b>	Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios.	Página 114
	<b>FS2</b>	Procedimentos para avaliação e triagem de riscos socioambientais nas linhas de negócios.	Página 42
	<b>FS5</b>	Interações com clientes/empresas controladas/parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais.	Página 114

# Relatório de Asseguração

GRI 102-56



KPMG Auditores Independentes Ltda.  
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos,  
105, 6º andar - Torre A  
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970  
São Paulo/SP - Brasil  
Telefone +55 (11) 3940-1500  
kpmg.com.br

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 responsabilidade limitada.

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

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração e Acionistas

**Cielo S.A.**

São Paulo - SP

### Introdução

Fomos contratados pela Cielo S.A. (“Cielo” ou “Companhia”) com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no “Relatório Anual Integrado” da Cielo (“Relatório”) acompanhadas a esse relatório, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

### Responsabilidades da administração da Cielo

A administração da Cielo é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no “Relatório Anual Integrado” de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI*, com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council – IIRC*), e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

A KPMG Auditores Independentes (“KPMG”) aplica as normas brasileira e internacional sobre controle de qualidade, e consequentemente, mantém um sistema abrangente de controle de qualidade incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento de normas éticas e profissionais, além dos requisitos legais e regulatórios aplicáveis. Cumprimos com o código de ética abrangente incluindo requerimentos detalhados de independência, estabelecidos com base nos princípios éticos de integridade, objetividade, competência e zelo profissional, confidencialidade e o comportamento profissional.



KPMG Auditores Independentes Ltda.  
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos,  
105, 6º andar - Torre A  
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970  
São Paulo/SP - Brasil  
Telefone +55 (11) 3940-1500  
kpmg.com.br

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 responsabilidade limitada.

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

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Cielo e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

**a.** planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Cielo, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de

base para a elaboração do Relatório da Cielo. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;

- b.** entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- c.** análise dos processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)* 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*).
- d.** avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
  - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
  - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório;
  - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;





KPMG Auditores Independentes Ltda.  
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos,  
105, 6º andar - Torre A  
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970  
São Paulo/SP - Brasil  
Telefone +55 (11) 3940-1500  
kpmg.com.br

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 responsabilidade limitada.

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

- e. análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia.
- f. confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

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

#### Alcance e limitações

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

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão

sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

#### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual Integrado da Cielo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)*, com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council – IIRC*) e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação

São Paulo, 20 de Maio de 2022

KPMG Auditores Independentes Ltda.  
CRC 2SP014428/O-6

**Sebastian Yoshizato Soares**  
Contador CRC 1SP257710/O-4

# Créditos

## Informações corporativas

GRI 102-3 | 102-53

### Sede Cielo:

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

### Contato:

sustentabilidade@cielo.com.br

## Coordenação

Gerência de Sustentabilidade, Diversidade  
e Responsabilidade Corporativa

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

## Consultoria para a coleta das divulgações de acordo com as Normas GRI Standard, revisão da materialidade, redação, design e revisão

Ricca Sustentabilidade

## Fotos

Banco de Imagens da Cielo, Adobe Stock e Freepik

## Auditoria

KPMG

## Data de publicação

31/05/2022

