

Título:	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Código:	PLT_014
VPE:	Experiência do Cliente	Versão:	05

Histórico de Revisões

Versão:	Data Aprovação:	Histórico:
01	03/06/2013	Elaboração do Documento.
02	08/06/2015	Inclusão dos itens Abrangência (II), Documentação Complementar (III), Conceitos e Siglas (IV), Responsabilidades (V) e Gestão de Consequências (VII). Adequação do Objetivo (item I) quanto ao conceito de sustentabilidade e substituição da palavra Comitê por Fórum no item 6.4.
03	24/08/2017	Atualização dos itens I. Objetivo, II. Abrangência, III. Documentação Complementar, IV. Conceitos e Siglas, V. Responsabilidades e de todos os subitens das VI. Diretrizes.
04	29/10/2019	Atualização item II. Abrangência, V. Responsabilidades, VII. Conceitos e Siglas e VIII. Disposições Gerais.
05	17/12/2021	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades e VII. Conceitos e Siglas.

Índice

I. Objetivo	1
II. Abrangência.....	2
III. Diretrizes.....	2
IV. Gestão de Consequências	3
V. Responsabilidades	3
VI. Documentação Complementar.....	3
VII. Conceitos e Siglas.....	3
VIII. Disposições Gerais	4

I. Objetivo

A presente Política de Tecnologia da Informação (“Política”) tem por objetivo estabelecer as diretrizes para alavancar e sustentar as estratégias e objetivos de negócio da Cielo S.A., suas controladas e coligadas, por meio do gerenciamento do portfólio de projetos da Tecnologia da Informação (“TI”) e da gestão da sua estrutura tecnológica com eficiência, qualidade e segurança, garantindo a sustentabilidade no longo prazo.

Título:	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Código:	PLT_014
VPE:	Experiência do Cliente	Versão:	05

II. Abrangência

Todos os administradores (diretores, membros do Conselho de Administração e membros dos Comitês de Assessoramento), membros do Conselho Fiscal e colaboradores das empresas Cielo S.A., Servinet Serviços Ltda., Aliança Pagamentos e Participações Ltda. e Stelo S.A., doravante denominadas como “Companhia”.

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

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

III. Diretrizes

1. Proteger a operação da Companhia reduzindo incidentes e impactos no público que mantém relacionamento com a Companhia e garantindo que todos os serviços estejam disponíveis, do ponto de vista de capacidade, continuidade e monitoramento de TI, redes e processamento.
2. Assegurar que o melhor custo-benefício do conjunto de projetos, serviços e processos de TI seja obtido, mantendo atualizado o portfólio de projetos que envolvam a TI da Companhia, acompanhando e controlando custos, prazos, recursos e qualidade das entregas.
3. Gerir a área de TI e Projetos da Companhia, aculturando e capacitando as equipes, aprimorando os processos e metodologias de desenvolvimento de sistemas para tornar as entregas de TI mais ágeis e voltadas ao cliente.
4. Fornecer informações para tomada de decisões estratégicas e alinhamento das áreas de TI e Projetos ao negócio, por meio de evolução das soluções de captura, novas plataformas, melhores práticas de Engenharia de *Software* e Arquitetura, painel de indicadores, portfólio de projetos, visão integrada dos processos e soluções de TI.
5. Assegurar a conformidade e confiança da infraestrutura dos serviços prestados pela Companhia, por meio de boas práticas, padrões internacionais e/ou certificações, realizando periodicamente o controle e acompanhamento das recomendações e exigências.

Título:	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Código:	PLT_014
VPE:	Experiência do Cliente	Versão:	05

6. Assegurar a continuidade das operações da organização na eventualidade de uma indisponibilidade prolongada dos recursos que dão suporte à realização dessas operações (equipamentos, sistemas de informação, instalações, pessoas e informações).

IV. Gestão de Consequências

Colaboradores, fornecedores ou outros *stakeholders* (públicos de interesse) que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato ao Canal de Ética nos canais abaixo, podendo ou não se identificar:

- www.canaldeetica.com.br/cielo
- 0800 775 0808

Internamente, o não cumprimento das diretrizes desta Política enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem conforme a respectiva gravidade do descumprimento, e de acordo com os normativos internos.

V. Responsabilidades

- **Administradores e colaboradores:** Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar a Vice-Presidência de Experiência do Cliente para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política ou mediante a ocorrência de situações nela descritas.
- **Vice-Presidência de Experiência do Cliente:** Cumprir e fazer cumprir as diretrizes estabelecidas nesta Política, mantê-la atualizada de forma a garantir que quaisquer alterações no direcionamento da Companhia sejam incorporadas e esclarecer dúvidas relativas ao seu conteúdo e a aplicação.

VI. Documentação Complementar

- [Código de Conduta Ética da Cielo](#)
- Normas internas aperfeiçoadas constantemente, aprovadas pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os colaboradores.

VII. Conceitos e Siglas

- **Sociedades Coligadas:** são as sociedades em que a Companhia detenha 10% (dez por cento) ou mais do seu capital, sem, contudo, controlá-las, nos termos do artigo 243, §1º da Lei das Sociedades por Ações.

Título:	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Código:	PLT_014
VPE:	Experiência do Cliente	Versão:	05

- **Sociedades Controladas:** são as sociedades nas quais a Companhia, direta ou indiretamente, é titular de direitos de sócia ou acionista que lhe assegurem, de modo permanente, preponderância nas deliberações sociais e o poder de eleger a maioria dos administradores, nos termos do artigo 243, §2º da Lei das Sociedades por Ações.
- **Stakeholders (públicos de interesse):** Todos os públicos relevantes com interesses pertinentes à Companhia, ou ainda, indivíduos ou entidades que assumam algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da Companhia. Entre outros, destacam-se: acionistas, investidores, colaboradores, sociedade, clientes, fornecedores, credores, governos, órgãos reguladores, concorrentes, imprensa, associações e entidades de classe, usuários dos meios eletrônicos de pagamento e organizações não governamentais.

VIII. Disposições Gerais

É competência do Conselho de Administração da Cielo S.A. alterar esta Política sempre que se fizer necessário.

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração e revoga quaisquer documentos em contrário.

Barueri, 17 de dezembro de 2021.

Cielo S.A.