



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020



# Índice

03 - Carta da Administração

04 - Sobre o Relatório

05 - Matriz de Materialidade

07 - PAGS

13 - Governança Corporativa

22 - Capital Financeiro

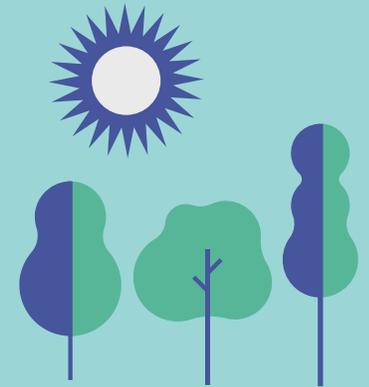
24 - Capital Intelectual

28 - Capital Humano

36 - Capital Natural

39 - Capital Social e de Relacionamento

51 - Conteúdo GRI



# Carta da Administração

GRI 102-12 / 102-14

Não é qualquer empresa que cresce e tem resultados positivos durante a pandemia de covid-19, a maior do século. O PagBank PagSeguro fez isso com a dedicação de seus profissionais e a fidelidade de seus clientes. Às vésperas de completar 15 anos, sua história de inovação e pioneirismo no mercado de meios de pagamento e serviços bancários nos remete à questão: que mundo queremos ajudar a construir para as novas gerações?

A missão do PagBank PagSeguro é clara desde o início: promover a democratização financeira num país até então concentrado, dominado por poucas e poderosas instituições bancárias, às quais a grande maioria da população não tinha acesso. A missão foi e tem sido cumprida: milhões de micro e pequenos empreendedores (antes desbancarizados) e de consumidores hoje são usuários dos nossos serviços, o que representa uma verdadeira inclusão financeira, feita na prática e com resultados visíveis pelo país. O PagBank PagSeguro oferece tudo em uma solução simples, digital, mobile-first e com o melhor custo-benefício. O cerne dessa revolução está na inovação e na tecnologia, componentes fundamentais no DNA do Grupo UOL, onde nasceu o PagBank PagSeguro.

O Grupo UOL desenvolveu, entre outros negócios, o maior portal de notícias, entretenimento e serviços da internet brasileira, atraindo hoje 110 milhões de visitantes únicos mensalmente – ou seja, nove em cada dez internautas brasileiros passam pelo UOL todos os meses.

Mas qual futuro queremos? Sem dúvida, um futuro que amplie a inclusão financeira e que reduza as enormes desigualdades sociais. Com a ajuda da inovação e da tecnologia, como mencionado, almejamos negócios cada vez mais sustentáveis, ao mesmo tempo que promovemos a diversidade. Nossa trajetória como empresa deve se basear na constante evolução e na criação de valor compartilhado com a sociedade e com nossos stakeholders.

Este primeiro exemplar do Relatório de Sustentabilidade é o resultado do esforço inicial de avaliar, medir e propor metas para as mudanças de processos que já estão em andamento em nossa empresa, garantindo, assim, a melhoria contínua do modelo de gestão, dos potenciais impactos e da transparência. No quesito governança, por exemplo, nosso Conselho de Administração é composto por 43% de mulheres, com certificação pela Women on Board (WOB).

No âmbito social, geramos impacto econômico na vida de milhões de jovens empreendedores e apoiamos a digitalização, formalização e inclusão daqueles mais experientes. Hoje mais da metade de nossas usuárias são mulheres e já estamos presentes em todos os municípios, ampliando os impactos da bancarização e inclusão financeira para além dos grandes centros econômicos do país.

No aspecto ambiental, conduzimos nosso primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, considerando os períodos 2019 e 2020, e temos estudado formas de reduzir e mitigar estes impactos para sermos uma empresa neutra em carbono em um futuro próximo.

Boa leitura e até o próximo relatório!



**Ricardo Dutra**

Chief Executive Officer



**Alexandre Magnani**

Chief Operating Officer



**Arthur Schunck**

Chief Financial Officer

# Sobre o Relatório

GRI 102-32 / 102-50 / 102-52 / 102-53

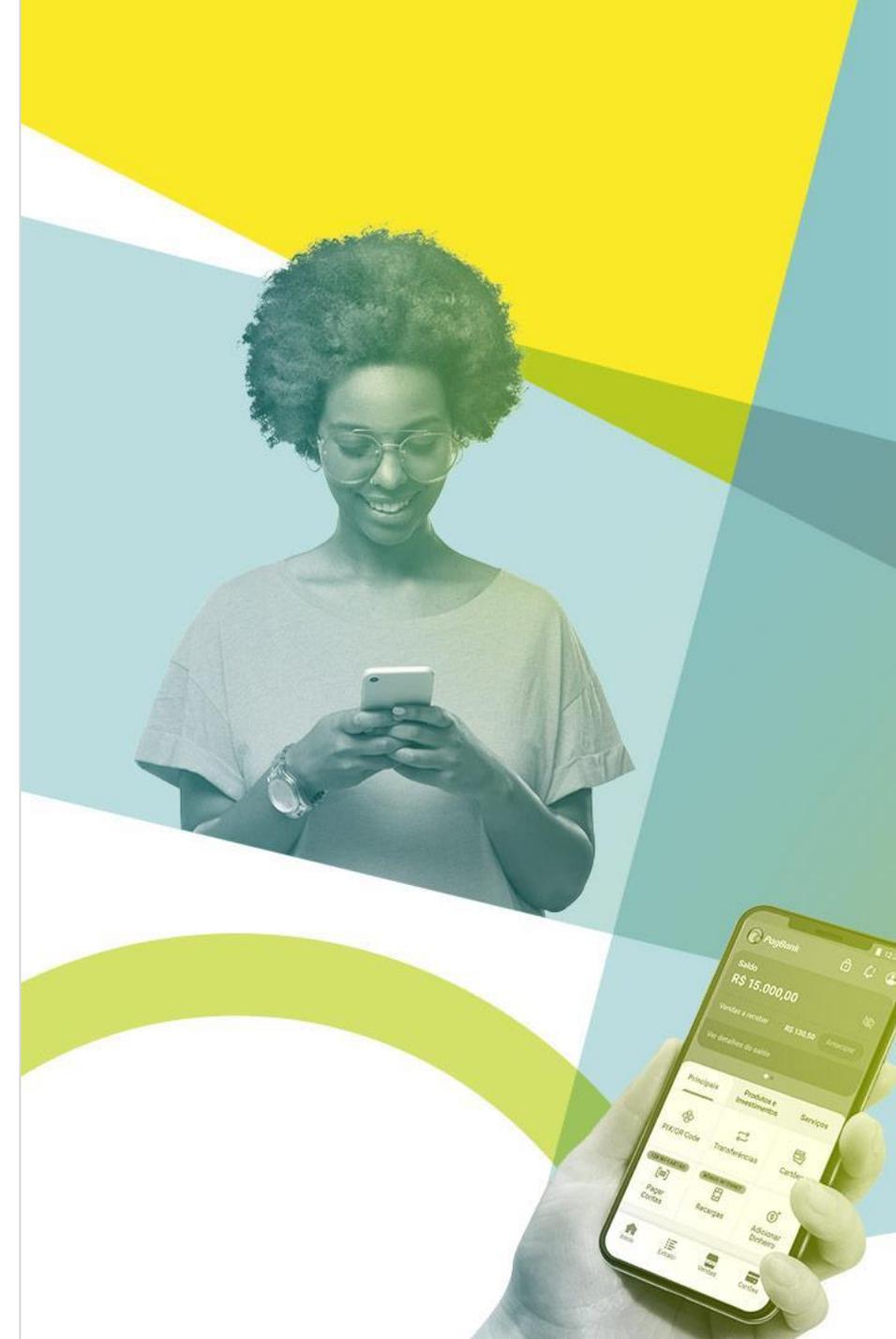
Este Relatório de Sustentabilidade do PagBank PagSeguro, aprovado pelo Conselho de Administração da companhia, inicia uma série de reportes anuais. O Relatório faz referência às normas GRI 101: Fundamentos 2016, utilizando o conjunto de indicadores relacionados na seção [Conteúdo GRI](#).

Vale ressaltar que as informações econômico-financeiras, ambientais, sociais e de governança referem-se ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Além dos temas introdutórios como Matriz de Materialidade e informações sobre a companhia e seu modelo de Governança Corporativa, o presente documento é dividido em oito capítulos, com seis seções principais:

- (i) Capital Financeiro, (ii) Capital Intelectual, (iii) Capital Humano,
- (iv) Capital Natural, (v) Capital Social e (vi) Capital de Relacionamento.

Em caso de dúvidas envie e-mail para: [ir@pagseguro.com](mailto:ir@pagseguro.com)



# Matriz de Materialidade

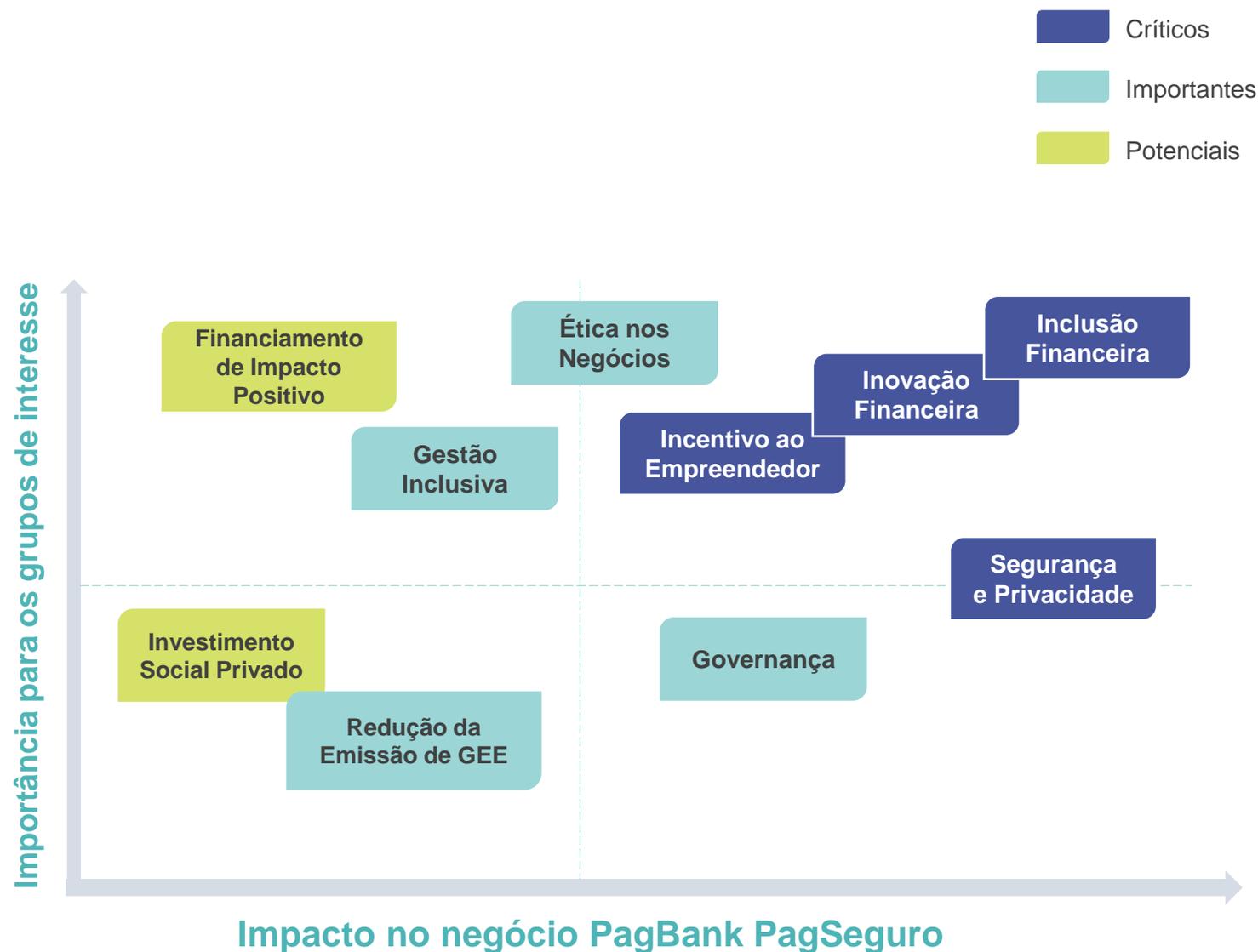
GRI 102-40 / 102-44 / 102-46 / 102-47

A Matriz de Materialidade do PagBank PagSeguro informa, orienta e direciona os temas mais relevantes e prioritários a serem tratados neste relatório.

Foi formatada com base nas informações fornecidas pela administração e pelos profissionais da companhia, e identifica suas questões de sustentabilidade mais relevantes.

Destacamos os quatro itens críticos em termos de impacto no negócio e importância para os grupos de interesse:

Inclusão financeira;  
Inovação financeira;  
Incentivo ao empreendedorismo; e  
Segurança de dados e privacidade do usuário.



# Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

GRI 102-47 / 102-12

Considerando os temas materiais identificados pela companhia, verificamos a aderência aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos pelos Estados Membros da ONU (Organização das Nações Unidas) em 2015.

ODS são 17 objetivos ambiciosos e interconectados relativos aos principais desafios de desenvolvimento enfrentados por pessoas, governos e empresas no Brasil e no mundo.

Assim, constituem um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima, e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade.

A tabela ao lado apresenta a correlação entre os temas materiais do PagBank PagSeguro, os ODS e suas respectivas metas para que possamos atingir a Agenda 2030 no Brasil.

	Meta da ODS	
<b>Inclusão Financeira</b>	4.4 e 10.2	 
<b>Inovação Financeira</b>	8.10 e 9.3	 
<b>Incentivo ao Empreendedor</b>	4.4 e 8.3	 
<b>Segurança e Privacidade</b>	8.2, 17.8 e 17.13	 
<b>Ética nos Negócios</b>	16.2 e 16.5	
<b>Gestão Inclusiva</b>	4.3, 4.4, 5.1, 5.5, 5.a, 5.b, 5.c e 8.5 e 16.b	   
<b>Governança</b>	16.5 e 16.7	
<b>Redução da Emissão de GEE</b>	9.4, 12.5 e 13.1	  



# Capítulo 1

# PAGS



Voltar para o índice



# Quem somos

GRI 102-01 / 102-02 / 102-03 / 102-04 / 102-05 / 102-06 / 102-07 / 102-12 / 102-13

O PagBank PagSeguro é uma empresa privada, com 4.630 profissionais (em dez/2020), que atua no mercado brasileiro desde 2006 e está listada na New York Stock Exchange (NYSE) desde janeiro de 2018.

Provedor de soluções disruptivas de tecnologia financeira, tem como foco principal microempreendedores e pequenas e médias empresas, além de consumidores físicos.

Entre seus pares, o PagBank PagSeguro é o único grupo de tecnologia financeira no Brasil cujo modelo de negócios abrange todos os cinco pilares a seguir:

- Soluções completas de pagamento presencial, online e omnichannel;
- Operação como processador de adquirente para cartões, Pix, boletos, QR Code e pagamentos cross border;
- Múltiplas soluções de digital banking com conta gratuita;
- Emissão de cartões de crédito, débito e pré-pago; e
- Super app com funcionalidades de recarga, transporte público e shopping.

Com sede na cidade de São Paulo e atuação em todos os mais de 5.500 municípios

brasileiros, a missão da companhia é desenvolver produtos disruptivos para democratizar os serviços financeiros no Brasil, oferecendo aos vendedores e consumidores um completo ecossistema digital que seja simples, mobile-first, seguro e acessível.

Desde seu surgimento, o PagBank PagSeguro acompanha as iniciativas de desenvolvimento de um ambiente aberto à competição nos setores financeiro e de meios de pagamento digitais. Entre as associações de que participa destacam-se a Abranet (Associação Brasileira de Internet), Abecs (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços) e ABBC (Associação Brasileira de Bancos).

A companhia também possui o selo Women on Board (WOB), iniciativa independente e sem fins lucrativos que reconhece empresas que possuem ao menos duas mulheres em seus Conselhos de Administração.

O PagBank PagSeguro também é signatário do Pacto Global das Nações Unidas, maior iniciativa de sustentabilidade corporativa voluntária do mundo.



# Nossos números 2020<sup>1</sup>

GRI 102-07



**R\$ 6,8 bilhões**  
Receita Líquida Total



**R\$ 231,3 bilhões<sup>2</sup>**  
TPV Consolidado



**R\$ 96,9 bilhões<sup>3</sup>**  
Valor de Mercado



**R\$ 2,2 bilhões**  
EBITDA Ajustado



**7,0 milhões<sup>4</sup>**  
Comerciantes Ativos



**+325% valorização<sup>3</sup>**  
das ações desde a OPI



**R\$ 612 milhões**  
Carteira de Crédito



**7,9 milhões<sup>5</sup>**  
Clientes ativos no PagBank



**Marca Valiosa<sup>6</sup>**  
Uma das 25 marcas  
mais valiosas do Brasil

1. Referência: 31/12/2020

2. TPV Consolidado total (TPV Adquirência + TPV PagBank)

3. Referência: 23/01/2018; Preço da Ação: US\$ 21,50; Câmbio: R\$ 3,24; Quantidade de Ações: 315 milhões | Referência: 31/12/2020; Preço da Ação: US\$56,88; Câmbio: R\$5,20; Quantidade de Ações: 329 milhões

4. Uma transação nos últimos 12 meses

5. Clientes ativos utilizando uma conta digital adicional além da aquisição e consumidores com balanço em sua conta digital no último dia do mês

6. Fonte: Interbrand

# Nossos números

## 2021<sup>1</sup>

GRI 102-07



**R\$ 9,3 bilhões**  
Receita Líquida Total



**R\$ 392,4 bilhões<sup>2</sup>**  
TPV Consolidado



**R\$ 92,7 bilhões<sup>3</sup>**  
Valor de Mercado



**R\$ 2,7 bilhões**  
EBITDA Ajustado



**7,7 milhões<sup>4</sup>**  
Comerciantes Ativos



**+304% valorização<sup>3</sup>**  
das ações desde a OPI



**R\$ 1,6 bilhão**  
Carteira de Crédito



**12,2 milhões<sup>5</sup>**  
Clientes ativos no PagBank



**Marca Valiosa<sup>6</sup>**  
Uma das 25 marcas  
mais valiosas do Brasil

1. Referência: UDM 30/09/2021 2. TPV Consolidado total (TPV Adquirência + TPV PagBank)

3. Referência: 23/01/2018; Preço da Ação: US\$ 21,50; Câmbio: R\$ 3,24; Quantidade de Ações: 315 milhões | Referência: 30/09/2021 Preço da Ação: US\$51,72; Câmbio: R\$5,44; Quantidade de Ações: 330 milhões

4. Uma transação nos últimos 12 meses

5. Clientes ativos utilizando uma conta digital adicional além da aquisição e consumidores com balanço em sua conta digital no último dia do mês

6. Fonte: Interbrand

# Nossos serviços

GRI 102-02

O PagBank PagSeguro é pioneiro no mercado brasileiro de meios de pagamentos online e possui a maior rede de aceitação do Brasil – tanto para pagamentos online como presenciais.

Com um processo de onboarding 100% online, oferece a conta digital gratuita PagBank para que comerciantes e consumidores finais, possam operar de forma segura, acessível, escalável, simples, digital e com experiência mobile.



Cartões Internacionais



Transferências (P2P, TED, PIX),



Investimentos e aplicações



Cashback



Saques



Pagamento de contas e boletos



Empréstimos



Recarga de Celular



Shopping



Seguros



**Vendas Presenciais**  
Soluções para pagamentos que de acordo com as necessidades dos clientes.



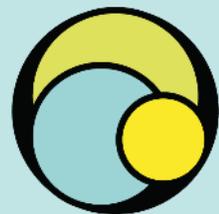
**Vendas Online**  
Para quem tem loja virtual, um e-commerce ou mesmo um blog.



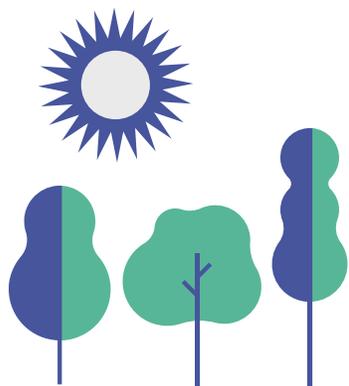
**Compras Seguras**  
Para quem quer segurança na hora de comprar pela internet, os dados financeiros e da compra ficam protegidos.

# Missão

GRI 102-16



Transformar e democratizar os serviços bancários e financeiros para comerciantes e consumidores no Brasil por meio de seu ecossistema digital, que é simples, seguro, acessível e mobile-first.





Capítulo 2

# Governança Corporativa



[Voltar para o índice](#)



# Estrutura de Governança

GRI 102-18

A Governança do PagBank PagSeguro é baseada em uma estrutura robusta, bem como em uma Política de Governança Corporativa completa e aprovada pela alta direção da companhia.

Tal política é baseada em cinco pilares: Equidade, Transparência, Prestação de Contas, Governança Corporativa e Responsabilidade Corporativa.

Destes, destaca-se a Responsabilidade Corporativa, que engloba a viabilidade econômico-financeira da companhia levando em consideração à sustentabilidade do negócio no longo prazo, à criação de valor compartilhado e às contribuições para a sociedade.



## Equidade

Tratar de modo justo e igualitário todos os sócios e demais envolvidos, respeitando os seus direitos e deveres.



## Transparência

Disponibilizar para as partes interessadas as informações do seu interesse de forma clara, (além das impostas por regulamentações).



## Prestação de contas

Informar com clareza e de forma concisa as informações da companhia, assumindo as consequências de seus atos e omissões, atuando sempre com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis.



## Governança Corporativa

Conjunto de leis, regulamentos, políticas e processos que regulam a forma como a companhia deve ser conduzida e administrada, respeitando a relação entre os *stakeholders* envolvidos.



## Responsabilidade corporativa

Zelar pela viabilidade econômico-financeira da companhia.

# Estrutura de Governança

GRI 102-18 / 102-19 / 102-22 / 102-23 / 102-26 / 102-27

O Conselho de Administração do PagBank PagSeguro é responsável por avaliar nossa estratégia geral e políticas gerais de negócios (incluindo missão, visão e valores da companhia), supervisionar a gestão, eleger e destituir nossos diretores, nomear nossos auditores independentes, entre outros itens. Também avalia tópicos econômicos, ambientais e sociais do PagBank PagSeguro.

O Conselho é composto por sete membros, sendo três deles independentes, de acordo com critérios da Securities and Exchange Commission (SEC) e da New York Stock Exchange (NYSE). Cada conselheiro exerce o cargo até sua renúncia ou destituição (ou pelo prazo fixado pela resolução dos acionistas que o nomeou, se houver). Portanto, os conselheiros nomeados permanecem no cargo até a próxima assembleia geral anual.

Em 2020, a WOB (Women on Board), organização não-governamental e sem fins lucrativos, vinculada às Nações Unidas, reconheceu o PagBank PagSeguro por ter um Conselho diverso com mais de duas mulheres em sua composição (Maria Judith de Brito, Noemia Gushiken e Marcia Nogueira de Mello).

Já o presidente do Conselho de Administração é Luis Frias, que também exerce o cargo de principal executivo da companhia.

Ressalta-se aqui, ainda, que o estudo e diagnóstico de Sustentabilidade e ESG do PagBank PagSeguro foi apresentado e discutido com o Conselho.

## Composição do Conselho de Administração 2021<sup>1</sup>

Nome	Cargo
Luis Frias	Presidente do Conselho
Eduardo Alcaro	Vice-Presidente
Maria Judith de Brito	Conselheira
Ricardo Dutra da Silva	Conselheiro
Noemia Gushiken	Conselheira Independente
Cleveland Prates Teixeira	Conselheiro Independente
Marcia Nogueira de Mello	Conselheira Independente



43% de Conselheiros Independentes



43% de Conselheiras Mulheres

# Estrutura de Governança

GRI 102-18 / 102-22

O PagBank PagSeguro possui comitês executivos com temas específicos, de forma a garantir que as estratégias definidas pela companhia estejam alinhadas com os riscos identificados e com a legislação pertinente.

Estes comitês assessoram o Conselho de Administração e a diretoria nos temas de sua expertise.

Do lado direito, estão listados os Comitês do PagBank PagSeguro:



Governança de Dados

10 membros  
Bimestral



Auditoria

3 membros  
Mensal



Crédito, Risco e Liquidez

9 membros  
Semanal



Remuneração

3 membros  
Mensal



Governança Corporativa

7 membros  
Bimestral



Segurança da Informação

6 membros  
Bimestral



Financeiro

8 membros  
Mensal

## Composição do Comitê de Auditoria

Nome	Cargo
Noemia Gushiken	Presidente
Cleaveland Prates Teixeira	Membro
Marcia Nogueira de Mello	Membro

## Composição do Comitê de Crédito, Risco e Liquidez

Nome	Cargo
Eduardo Alcaro	Presidente
Ricardo Dutra da Silva	Membro

# Gestão de Riscos

GRI 102-15

Conforme exigido pelas normas em vigor, incluindo as regras e políticas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (BC) para instituições reguladas – que a nossa companhia segue integralmente –, a estrutura de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos (GRCI) do PagBank PagSeguro é totalmente segregada da área operacional da empresa e atua de forma independente no desenvolvimento de suas atividades, com acesso a todas as áreas da companhia.

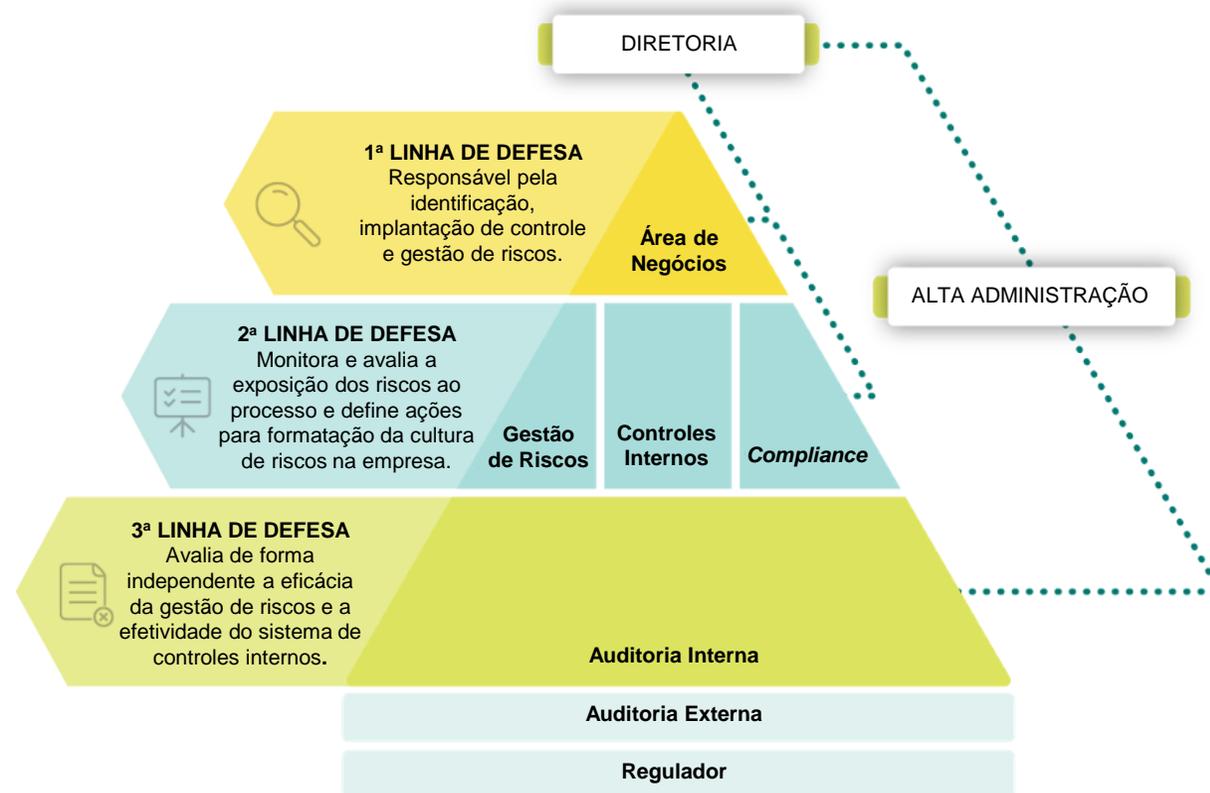
A estrutura de GRCI é responsável pela implementação e manutenção dos procedimentos estabelecidos na Política de Controles Internos, Gerenciamento de Risco Operacional e Socioambiental, que permite a identificação, avaliação, monitoramento, controle e mitigação dos riscos, de acordo com as responsabilidades estabelecidas.

Nosso modelo de atuação tem como base o conceito das Três Linhas de Defesa, com cada núcleo atuando conforme seus papéis e responsabilidades.

**Na 1ª Linha de Defesa** atuam os analistas e gestores das áreas onde o processo ocorre. Eles são responsáveis pela identificação e implantação de controles e gestão dos riscos conforme suas atividades, implementando e/ou aperfeiçoando os controles e ações mitigatórias necessárias.

**Na 2ª Linha de Defesa** atuam todos os profissionais das áreas de Risco Operacional, Controles Internos e Compliance, responsáveis por auxiliar a primeira linha na identificação de riscos e sua mitigação. Essa linha de defesa monitora e avalia a exposição dos processos ao risco, analisando a qualidade do ambiente de controle na 1ª Linha e atuando de forma consultiva, sugerindo revisão de processos ou novos controles.

**Na 3ª Linha de Defesa** atua a área de Auditoria Interna, responsável pela avaliação dos elementos de qualquer linha de defesa, checando a eficácia da governança, do gerenciamento dos riscos, controles internos e o alcance dos objetivos esperados.



# Gestão de Riscos

GRI 102-09 / 102-15 / 408-01 / 409-01

A metodologia adotada para a gestão do Risco Operacional é composta por quatro etapas.

A primeira etapa, **Identificação**, permite a visão detalhada dos processos da área e o entendimento das principais características das operações. Tudo isso por meio de entrevistas com gestores e profissionais-chaves dos processos, a fim de identificar eventos que podem comprometer a operação da companhia e os controles associados aos riscos.

A segunda, **Análise e Avaliação**, consiste em acompanhar o passo a passo do processo e analisar a implementação para identificar deficiências e conformidades. Deste modo, são feitas entrevistas com a área responsável pelo processo para levantar evidências e avaliar a efetividade do controle. A avaliação é feita por meio de ferramenta

(calculadora de risco) que mensura o nível de exposição ao risco, com base nos parâmetros de impacto e probabilidade.

A terceira, **Resposta e Tratamento**, formaliza as fragilidades identificadas para definir a resposta ao risco e o plano de ação junto à área de Riscos e Controles Internos.

A quarta, **Monitoramento e Revisão**, consiste em monitorar o ambiente de controle por meio de indicadores de risco, conforme os níveis de tolerância estabelecidos.

O risco socioambiental é a possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais. Dentre as atribuições do gerenciamento de risco da companhia, a responsabilidade socioambiental e o compromisso com a sociedade e com o meio ambiente foram

definidas diretrizes de atuação, em linha com a busca e a promoção do desenvolvimento sustentável nos negócios, e o alinhamento com princípios de ética e transparência no ambiente interno e em relação a clientes, parceiros e fornecedores.

A gestão de fornecedores também segue uma metodologia própria de avaliação e controle de riscos. Mais de 90% dos fornecedores do PagBank PagSeguro são sediados no Brasil e quase 40% dos fornecedores estão classificados na categoria de Risco A, a de menor risco.



Distribuição de fornecedores por grupo de risco



# Continuidade de Negócios

GRI 102-15

O processo de continuidade de negócios para o PagBank PagSeguro determina uma estrutura estratégica, operacional e de negócios adequada para o reestabelecimento da capacidade da empresa em fornecer seus principais produtos e serviços após uma interrupção, em nível previamente acordado e determinado.

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) do PagBank PagSeguro tem como objetivos: (i) identificar proativamente os impactos de uma interrupção operacional; (ii) desenvolver a capacidade de gerenciamento de incidentes, fornecendo resposta efetiva e possível por meio de processo de testes eficiente às interrupções; (iii) minimizar impactos à companhia e proteger seus principais produtos e serviços; (iv) melhorar o autoconhecimento e a forma pela qual a companhia se relaciona com organizações, reguladores, departamentos governamentais e serviços de emergência; e (v) fortalecer o

trabalho em equipe.

O plano apresenta estratégias e ações que garantem o funcionamento e a disponibilidade dos serviços essenciais da empresa durante um incidente, até que ocorra a normalização da situação em relação a fornecedores, negócio, sistemas, processos, infraestrutura, cadeia logística e pessoas.

A área de Gestão de Continuidade de Negócio é responsável por orientar os profissionais da companhia com diretrizes para a construção de todos documentos e processos de continuidade. Além de orientar, a área também é responsável pela melhoria contínua dos processos, monitoramento e reporte à diretoria referente às ações pertinentes de treinamento e conscientização, incluindo o tema da trilha obrigatória de treinamento para todos os profissionais.

A política de continuidade de negócios é fundamentada na ISO 22301.

**Para garantir a continuidade, o Plano de Continuidade de Negócios se sustenta nos seguintes pilares:**



# Ética e Conformidade

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

Ética nos negócios é um dos valores principais do modelo de gestão do PagBank PagSeguro. A companhia estabelece suas diretrizes, a serem seguidas por todos os profissionais, por meio de um Código de Ética e Conduta que define a maneira como devem ser desempenhadas as atividades profissionais.

Transparência, ética, respeito à privacidade e segurança da informação, construção de um ambiente de trabalho inclusivo – livre de assédios de qualquer natureza (seja sexual ou moral) e discriminação ou preconceitos de qualquer tipo, baseado em raça, cor, religião, gênero, orientação sexual e outros – são algumas das bases desta política.

Além disso, cabe aos profissionais no dia a dia promoverem a convivência baseada em colaboração e respeito aos colegas de trabalho, bem como aos clientes, fornecedores, parceiros e aos gestores o zelo para que as relações no ambiente de trabalho sejam sempre baseadas no profissionalismo e no respeito aos demais profissionais.

A empresa promove o cumprimento das leis e o combate à corrupção em todas as suas formas, provê informações claras aos investidores e trabalha arduamente para identificar, administrar e mitigar eventuais conflitos de interesse que possam afetar a imparcialidade dos profissionais que desempenham funções ligadas à distribuição de produtos de investimento e quaisquer outras.

Qualquer dúvida, questionamento ou denúncia de descumprimento do Código de Conduta pode ser encaminhada pelo e-mail do Canal de Denúncias ([canaldedenuncias@uolinc.com](mailto:canaldedenuncias@uolinc.com)).

A organização garante aos profissionais que utilizarem o canal de denúncias a proteção contra retaliações, um processo isento de investigação, sigilo em relação às alegações e aos resultados e medidas tomadas em relação ao caso relatado. Todas as reclamações serão imediatamente investigadas pela Diretoria de RH, que poderá designar um profissional qualificado para auxiliar

na investigação, com assessoria jurídica se necessário.

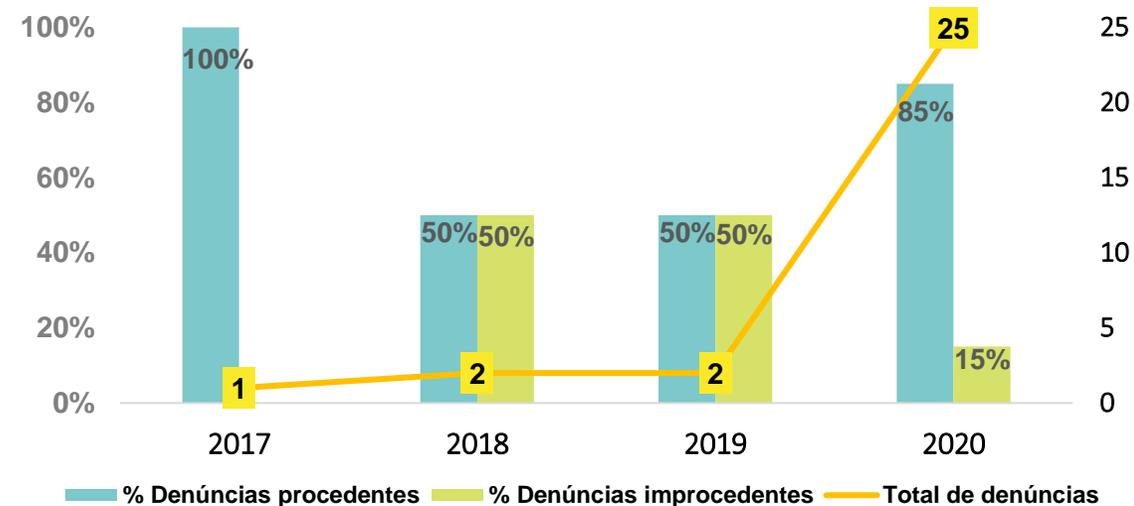
Do total de denúncias recebidas pelo Canal de Denúncias em 2020 (25), 100% foram solucionadas, com 85% tendo sido identificadas como procedentes e 15% identificadas como improcedentes após o processo de investigação. Todas as medidas cabíveis foram tomadas em relação aos casos relatados.



**100%**

Denúncias Solucionadas

Total de denúncias recebidas pelo Canal de Denúncias



# Prevenção a Fraudes e Lavagem de Dinheiro

GRI 205-02

Devido à natureza da operação do PagBank PagSeguro, são fundamentais a identificação e a prevenção de operações suspeitas de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, para o cumprimento tanto das obrigações legais e regulatórias quanto do Código de Ética e Conduta da companhia.

Para garantir que os profissionais observem as melhores práticas para prevenção e combate de atividades consideradas ilícitas, a empresa criou uma trilha de treinamentos obrigatória para todos os diretamente envolvidos nas operações da companhia, incluindo temas como Segurança da Informação, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT), Combate à Corrupção, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Plano de Continuidade de Negócios (PCN), entre outros.

Após a admissão na companhia, os profissionais têm até 15 dias para completar os cursos da trilha obrigatória, e há reciclagem anual para todos os profissionais. Os cursos de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT) e o de Lei Anticorrupção foram concluídos por 98% dos profissionais em 2020.

Além dos treinamentos, a organização possui cláusulas nos contratos de trabalho e contratos com clientes e fornecedores que obrigam os profissionais a seguir todas as diretrizes e procedimentos.

O PagBank PagSeguro possui estruturas e procedimentos para prevenir e combater a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo, e todos os profissionais devem segui-los:

## Identificação de Clientes

Nosso processo de Know Your Customer (Conheça seu Cliente) inclui, além do cadastro, a comprovação da identificação do cliente, com todas as informações importantes sendo mantidas e atualizadas.

## Qualificação de Cliente

A qualificação do cliente consiste em obter informações referentes à sua renda, patrimônio, sua atividade ou natureza de negócio, além de verificar se o cliente é Pessoa Exposta Politicamente (PEP).





Capítulo 3

# Capital Financeiro



[Voltar para o índice](#)



# Desempenho Econômico-Financeiro

GRI 102-07 / 201-01

O ano de 2020 foi diferente e desafiador, com a propagação da covid-19, que causou interrupções de muitos negócios, no mercado e em viagens, além de quarentena, restrições de mobilidade e impactos negativos à economia no Brasil e no mundo.

Essas interrupções tiveram impacto direto em nosso TPV (Volume Total de Pagamentos) no primeiro e segundo trimestres de 2020, uma vez que as capitais brasileiras, em sua maioria, estavam parcialmente fechadas de meados de março a agosto de 2020.

O PagBank PagSeguro continuou a crescer e investiu em sua operação de HUBs e também entregou muitos novos recursos no aplicativo PagBank.

Em resumo, apesar de todas as dificuldades, a companhia encerrou o ano com lucro líquido GAAP de R\$ 1,3 bilhão.

<b>Demonstração do Valor Adicionado PagSeguro Digital</b>		
	<b>31 de dezembro de 2020</b>	<b>31 de dezembro de 2019</b>
<b>Receitas</b>		
Receita prestação de serviço	5.059.463	3.862.627
Receita com venda de mercadorias	-	243.728
Receita intermediação financeira	2.322.557	2.180.834
Perda com chargebacks, títulos incobráveis e fraude	(288.309)	(200.633)
Cancelamentos	(59.064)	(48.546)
<b>Insumos adquiridos de terceiros</b>		
Gastos com serviços prestados e intermediação financeira	(2.832.765)	(1.815.083)
Custos das mercadorias vendidas	-	(463.293)
Materiais, energia e outros insumos	(928.860)	(729.248)
Perda (Recuperação) de valores ativos	(4.886)	30.523
<b>Valor adicional bruto</b>	<b>3.268.136</b>	<b>3.060.910</b>
<b>Retenções</b>		
Depreciação e amortização	(376.335)	(128.348)
<b>Valor adicionado líquido produzido</b>	<b>2.891.800</b>	<b>2.932.562</b>
<b>Valor adicionado recebido em transferência</b>		
Equivalência patrimonial	(100)	-
<b>Valor adicionado a distribuir</b>	<b>2.891.700</b>	<b>2.932.562</b>
<b>Distribuição do valor adicionado</b>		
Pessoal e encargos	(619.137)	(399.104)
Impostos, taxas e contribuições	(925.439)	(1.154.838)
Remuneração terceiros	(54.825)	(11.594)
Retenção de lucros	(1.291.658)	(1.365.597)
Acionistas minoritários	(642)	(1.428)
<b>Valor adicionado distribuído</b>	<b>(2.891.700)</b>	<b>(2.932.562)</b>
<b>Distribuição do valor adicionado</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<i>profissionais</i>	21%	14%
<i>Governo</i>	32%	39%
<i>Terceiros</i>	2%	0%
<i>Acionistas</i>	45%	47%



Capítulo 4

# Capital Intelectual



[Voltar para o índice](#)



# Privacidade e Segurança da Informação

GRI 418-01

Respeito pela privacidade, proteção e segurança para usuários e clientes são valores relevantes para o PagBank PagSeguro. Para colocá-los em prática, a área de Segurança da Informação tem o papel de garantir a proteção dos dados da organização, de seus profissionais, parceiros e clientes, agregando valor e contribuindo para o sucesso do negócio.

A estratégia é manter um ambiente seguro para todos que acessam o ecossistema de soluções da companhia, e, portanto, a companhia desenvolveu um Plano Diretor de Segurança da Informação, com 28 objetivos específicos e com governança que segue os controles e indicadores da família ISO 27000. As diretrizes são fundamentadas pelas mais de 15 políticas definidas e aprovadas em diversas instâncias da estrutura da empresa – sendo Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade as diretrizes fundamentais.

Foi constituído ainda um Comitê de Segurança da Informação, que responde ao Conselho e à Administração, com seis

membros e reuniões bimestrais, em que são apresentados os indicadores e principais eventos ocorridos

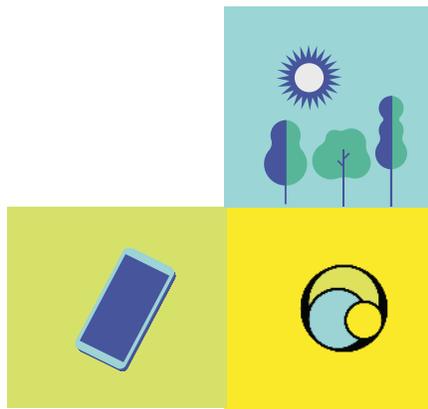
Anualmente, o PagBank PagSeguro contrata empresas especializadas em testes de penetração em relação à segurança, em complemento aos testes realizados internamente.

Sobre tentativas de ataques externos, o PagBank PagSeguro não registrou prejuízo a qualquer serviço ou qualquer comprometimento à privacidade de dados dos seus clientes, profissionais, parceiros ou investidores. Nossas proteções são suficientes para mitigar impactos para o negócio.

A companhia possui, também, políticas específicas para Privacidade e Governança de Dados, com as boas práticas e diretrizes para tratamento de dados. É obrigatório, por exemplo, “mascarar” dados pessoais e estratégicos, e há regras específicas para manipulação de dados, evitando perdas acidentais.

O PagBank PagSeguro segue integralmente as regras e políticas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (BC) para instituições reguladas e é aderente e em compliance com a Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS), com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com a Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e com as resoluções de segurança do Banco Central do Brasil.

A companhia possui ainda um Comitê de LGPD, que conta com membro do Conselho de Administração, um membro da área de Tecnologia, do Jurídico e do Regulatório Data Protection Officer.



# Privacidade e Segurança da Informação

GRI 418-01

Foram dezenas de milhões de reais investidos em segurança de dados, incluindo os seguintes projetos:

Em 2019:

- Migração da Licença da Microsoft A3 para A5 (incluindo todos os elementos de segurança e proteção de dados);
- Compra de licença com todos os itens de segurança da Oracle;
- Solução da IBM que monitora os bancos de dados;
- Serviço da IBM de monitoramento dos indicadores relacionados a dados;
- Migração para nova estrutura com maior segregação de acesso e protegendo logs que contêm dados.

Em 2020:

- Working Box para usuários manipularem dados de forma segura;
- Ampliação da cobertura do IDM;
- Proteção na manipulação de dados classificados;
- Centro de Operação de Segurança Cibernética 24 horas por dia para monitorar incidentes e mitigar tentativa de vazamento de dados;
- Nuvem privada do PagBank PagSeguro para ter infraestrutura de alta resiliência e segurança.



# Disponibilidade de Sistemas

GRI 203-02

A Gestão de Vulnerabilidade é controlada por indicadores mensais gerados por ferramentas avançadas de tecnologia. Os relatórios são encaminhados às áreas e profissionais responsáveis, que tomam providências no prazo definido pela política.

Para maior segurança imediata, o PagBank PagSeguro utiliza soluções de controles compensatórios com diversas proteções instantâneas. No parque tecnológico de computadores, há soluções para monitorar a manipulação de dados sensíveis e/ou classificados.

Nos times de desenvolvimento, há equipes de segurança dedicadas em cada unidade de negócio, em que fazem modelagem de ameaças e testes de penetração para validar a segurança das aplicações. Toda falha encontrada é registrada em plataforma centralizada e notificada aos responsáveis para correção imediata.

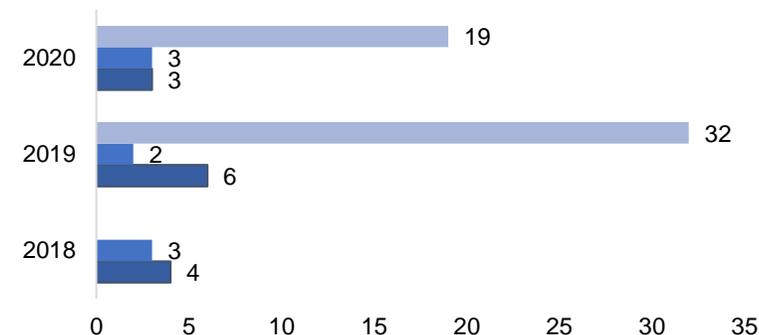
São produzidos índices de indisponibilidade em minutos, bem como o percentual de tempo em que o sistema estava operacional e disponível e a quantidade de eventos que afetam a disponibilidade a cada ano, de 2018 a 2020.

De 2019 para 2020 o número total de eventos caiu de 40 para 25, uma redução de 38%. O sistema ficou operacional durante 99,9% do tempo, em média, e nenhum evento gerou qualquer reparo que desestabilizasse o sistema por mais de 14 horas.

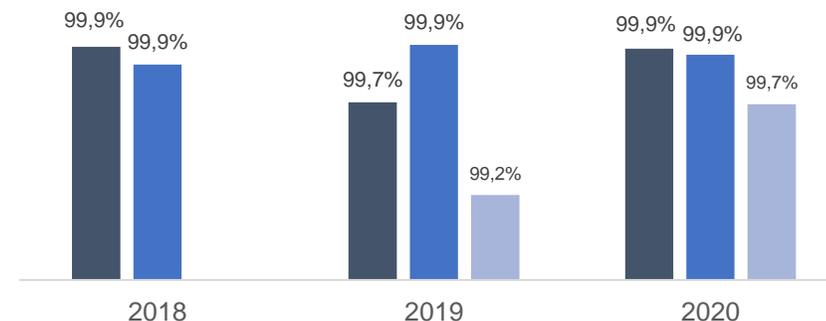
Para maior garantia da segurança, o PagBank PagSeguro possui um time de segurança ofensivo, que faz o teste nas aplicações em produção. Toda vulnerabilidade encontrada é reportada e registrada para acompanhamento pela área de risco.

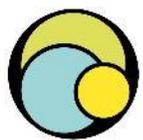
	Indisponibilidade (em minutos)	Indisponibilidade Média (em minutos)	Indisponibilidade Máxima (em minutos)	
2020	● Pagamento Presencial	138	46	100
	● Cartões	312	104	260
	● PagBank	1.486	78	404
2019	● Pagamento Presencial	885	148	616
	● Cartões	74	37	56
	● PagBank	4.050	127	847
2018	● Pagamento Presencial	98	25	53
	● Cartões	582	194	380

Quantidade de eventos



% de tempo disponível





## Capítulo 5

# Capital Humano



Voltar para o índice



# Gestão de Pessoas e Diversidade

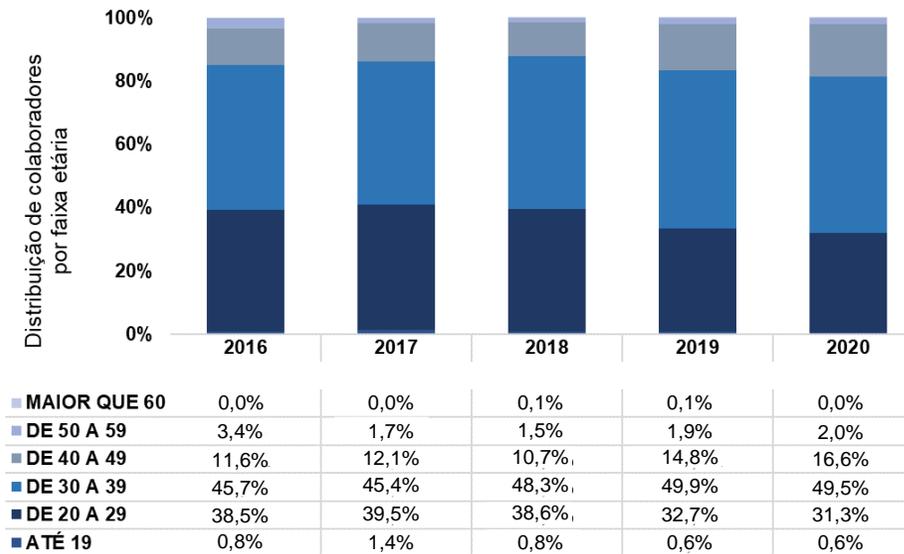
GRI 102-08 / 405-01

O PagBank PagSeguro tem como um de seus principais pilares a valorização de seus profissionais. A companhia busca a diversidade, respeitando o indivíduo e suas diferenças, sendo reconhecida por promover um ambiente de trabalho saudável, seguro, inclusivo, meritocrático e de estímulo à produção e ao desenvolvimento profissional. Não são permitidas práticas de assédio sexual ou moral, de discriminação ou de preconceito de qualquer tipo, tais como os baseados em raça, cor, religião, gênero. Em 31 de dezembro de 2020 o PagBank PagSeguro contava com 4630 profissionais.

O negócio tem em seu DNA as atividades de tecnologia e inovação, em que equipes jovens ajudam a moldar um universo descontraído, aberto e permeado pela valorização da diversidade e o respeito às diferenças. Como mostra a evolução histórica de 2016 a 2020, mais de 80% dos profissionais da companhia têm menos de 39 anos, sendo quase um terço na faixa de 20 e 29 anos.

Em torno de 36% dos profissionais são mulheres. O destaque é para o Conselho de Administração, onde há 3 mulheres num grupo de 7 conselheiros, com o reconhecimento, recebido em 2020, pela Women on Board (WOB), conforme anteriormente mencionado.

Cerca de 27,6% dos profissionais são negros (soma de pretos e pardos), e entre 2016 e 2020 a participação de negros cresceu 38%.



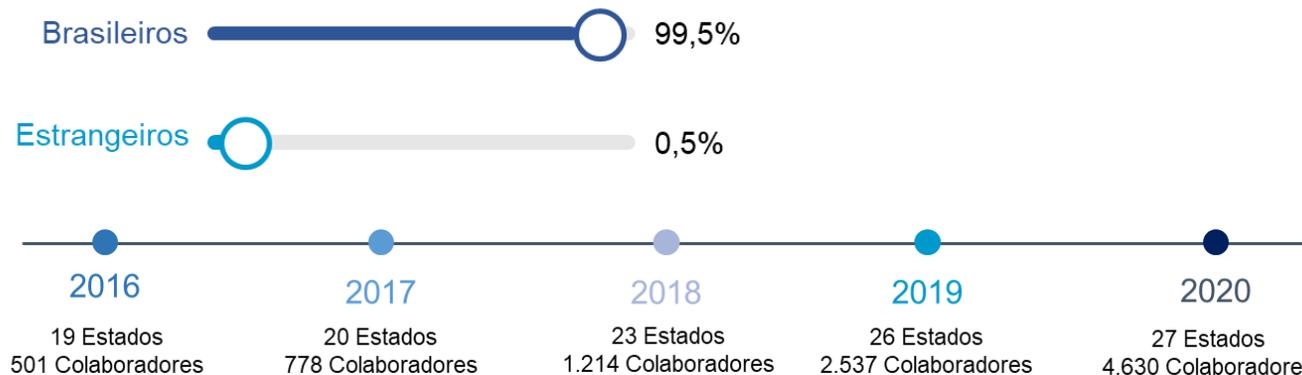
		2016	2017	2018	2019	2020
<b>GÊNERO</b>	Feminino	33,3%	35,5%	38,7%	37,4%	35,7%
	Masculino	66,7%	64,5%	61,3%	62,6%	64,3%
<b>RAÇA</b>	Amarela	3,2%	3,0%	1,9%	1,3%	1,4%
	Branca	76,8%	74,7%	76,6%	79,0%	66,8%
	Indígena	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%
	Não informado	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	4,1%
	Preta	3,6%	4,6%	6,0%	5,6%	5,9%
	Parda	16,4%	17,5%	15,3%	14,1%	21,7%

# Gestão de Pessoas e Diversidade

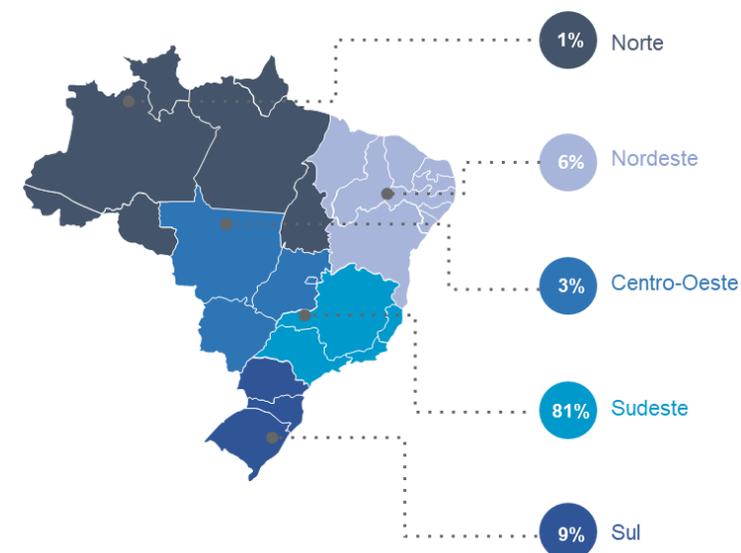
GRI 102-08 / 405-01

A equipe PagBank PagSeguro é diversa quanto à origem geográfica, e essa diversidade aumentou no período de 2016 a 2020: os profissionais da companhia são originários de 682 municípios distintos e de 25 diferentes países. Cerca de 25% dos colaboradores de origem estrangeira são venezuelanos.

O PagBank PagSeguro conta com 4.630 profissionais nascidos em quase todos os estados da federação, com concentração de 80% na região Sudeste. O maior crescimento no período entre 2016 e 2020, de mais de 20 vezes, foi o das regiões Norte e Nordeste.



	2016	2017	2018	2019	2020
Norte	1	1	1	2	51
Nordeste	6	9	14	89	292
Centro-Oeste	1	2	5	64	160
Sudeste	434	700	1.126	2.185	3.729
Sul	59	66	68	197	398
<b>Total</b>	<b>501</b>	<b>778</b>	<b>1.214</b>	<b>2.537</b>	<b>4.630</b>
<b># Estados</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>25</b>



# Gestão de Talentos

GRI 102-08 / 401-02 / 404-02 / 404-03 / 405-01

A gestão de pessoas e atração e retenção de talentos no PagBank PagSeguro é fortemente baseada na meritocracia e competências. Os níveis são claros para todos os profissionais dentro da estrutura da companhia, e meritocracia é o principal critério de promoção. Os gestores são os responsáveis por reconhecer os talentos em seus times.

Na retenção dos talentos, é da liderança o papel de garantir que promoções e reconhecimentos sejam justos e transparentes.

O PagBank PagSeguro possui diversos programas de atração e retenção de talentos, como por exemplo:

- Parcerias com universidades para atração de talentos, em especial as que oferecem cursos ligados a áreas de tecnologia da informação;
- PagTalents: programa de estágio que busca preparar os jovens para as necessidades do negócio;

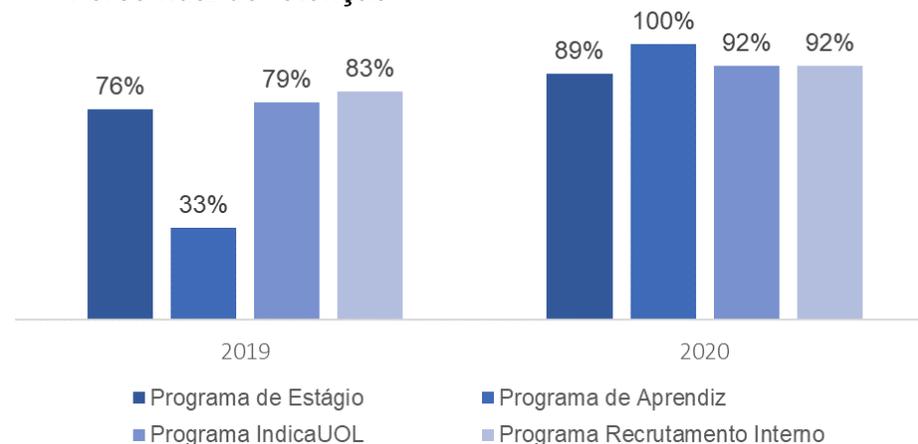
- Jovem Aprendiz: oportunidade de aprendizagem teórica e prática para os jovens em sua primeira experiência profissional;
- Recrutamento Interno: modo que busca dar oportunidades de crescimento a talentos internos, fomentando o desenvolvimento de carreira;
- Indica UOL: premiação em dinheiro à indicação de talentos do mercado por profissionais da companhia.

O PagBank PagSeguro possui diversas outras formas de reconhecimento. Nos times comerciais, por exemplo, além do incentivo de vendas mensal, os profissionais podem ser reconhecidos em campanhas de vendas.

## Novos profissionais por programa



## Percentual de retenção



**72%**  
Dos estagiários foram efetivados em 2020



**R\$ 2.000**  
por indicação no Indica UOL

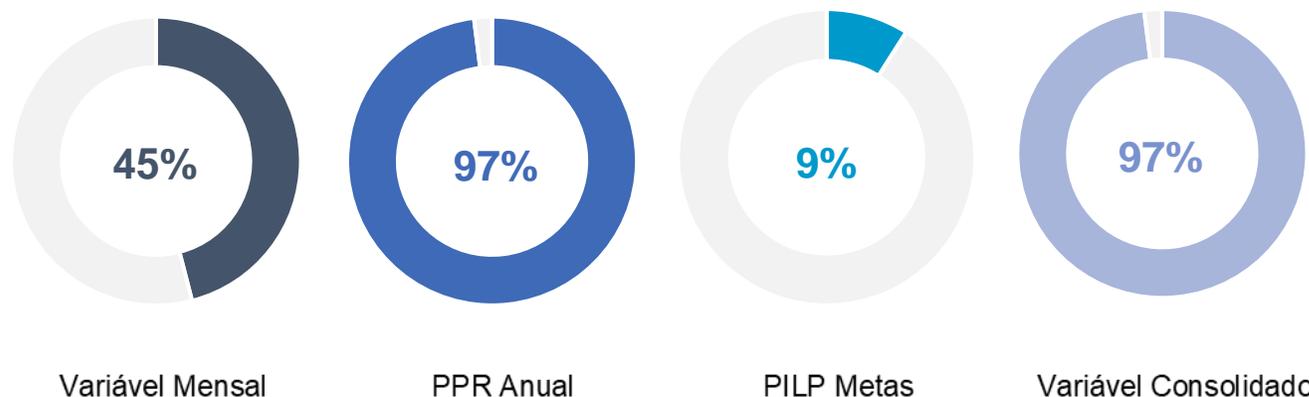
# Gestão de Talentos

GRI 102-08 / 401-02 / 404-02 / 404-03 / 405-01

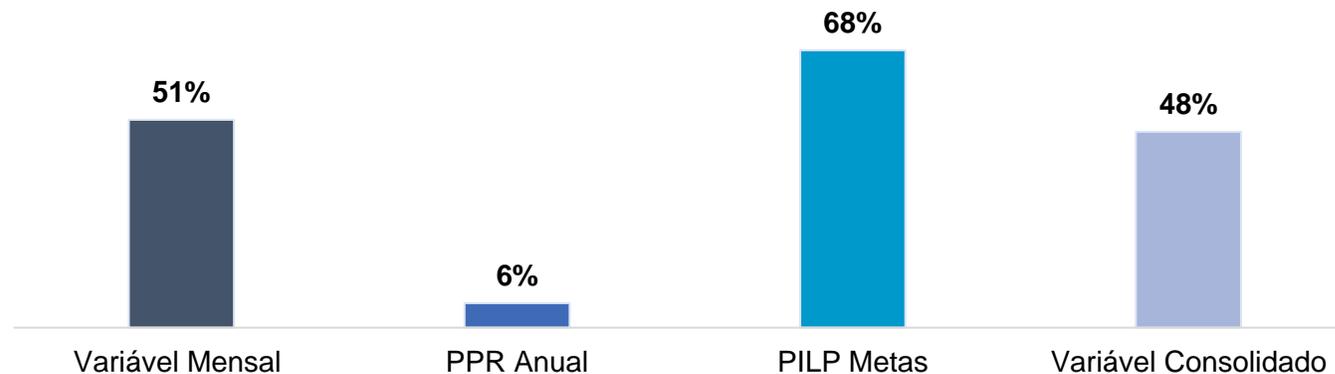
Todos os profissionais efetivos são elegíveis à remuneração variável anual, pelo PPR (Plano de Participação em Resultados). Os resultados são medidos de forma coletiva, agrupados por times e projetos, e em geral se referem a metas de receita líquida, geração líquida de caixa e lucro líquido. O PagBank PagSeguro acredita no valor do trabalho em equipe e na perenidade dos resultados obtidos neste modelo.

Alguns profissionais (9% do total) podem receber parte de sua remuneração variável em ações da companhia, pelo PILP (Plano de Incentivo de Longo Prazo). Essa é mais uma importante ferramenta de retenção de executivos, pelo engajamento dos profissionais na busca de resultados sustentáveis, que resultem na valorização da companhia no mercado. Para os elegíveis ao PILP, essa parcela pode representar 70% da remuneração total dos profissionais.

## Percentual dos profissionais elegíveis a remuneração variável



## Percentual da remuneração variável sobre a remuneração total



# Gestão de Pessoas e Bem-Estar

GRI 102-08 / 401-03 / 403-06 / 404-01 / 404-02

Nos processos seletivos, o PagBank PagSeguro utiliza uma plataforma digital para gestão online das etapas, status das vagas e agendamentos das entrevistas. Outra plataforma digital agiliza o recebimento de documentos dos candidatos selecionados.

Uma vez contratados, os profissionais passam a usar uma plataforma online com acesso a políticas da empresa, cursos obrigatórios e opcionais, comunicados, campanhas de marketing, videoaulas de ginástica laboral, entre outros conteúdos. Também é possível agendar sessões de quick massage e exames periódicos de forma integralmente online.

Os profissionais do PagBank PagSeguro usufruem de horário e jornada flexíveis, podendo, cada profissional, negociar com seu gestor o melhor horário para trabalhar. Esta flexibilidade permite com que os profissionais possam se organizar para outros compromissos ou atividades pessoais e de lazer, mantendo uma entrega de trabalho eficiente. Esse modelo também favorece pais e mães com filhos pequenos, possibilitando a presença em reuniões escolares e/ou acompanhamento em consultas médicas.

Em 2020, com a pandemia do coronavírus, a

companhia conseguiu implementar rapidamente o trabalho em modelo 100% home office. O PagBank PagSeguro já possuía essa cultura, em especial para as equipes de tecnologia. Em 2019, 40% das horas trabalhadas pelos profissionais foram fora do ambiente do escritório e 35% dos profissionais atuavam em home office.

Em relação ao bem-estar, o PagSeguro oferece vários incentivos para melhorar a qualidade de vida dos profissionais. A empresa tem parceria com redes de academias, com subsídios aos profissionais nas mensalidades. Os colaboradores dos principais escritórios do PagBank PagSeguro contam com ginástica laboral todos os dias úteis (após início da pandemia, com aulas de forma online).

A companhia oferece, ainda, aos profissionais e seus familiares o serviço online de orientação psicológica, financeira e jurídica, de forma gratuita e sigilosa, chamado Fique Bem. O serviço está disponível 24 horas por dia, todos os dias.

Também podem adicionalmente usufruir do Espaço Mobilidade, localizado nos principais escritórios da empresa, preparado exclusivamente para receber bicicletas e/ou

patinetes, com pontos de energia para recarga de baterias. Além disso, há vestiário que permite banho antes do início da jornada de trabalho.

A licença maternidade no PagBank PagSeguro segue, além do prazo legal de 120 dias, o incentivo à extensão por mais 15 dias de licença amamentação. Visando oferecer maior vínculo entre pais e filhos, a empresa também incentiva que os profissionais usufruam das férias na sequência da licença maternidade.

A companhia também distribui kit maternidade a todos os profissionais pais e mães, no momento do nascimento ou adoção de seus filhos com uma cesta, incluindo livro personalizado para guardar os momentos especiais do filho ou filha. Entre 2016 e 2020, o número de kits distribuídos cresceu mais de cinco vezes e, no último ano, beneficiou 102 profissionais.



# Gestão de Pessoas e Treinamento

GRI 404-01 / 404-02

O PagBank PagSeguro investe em cursos, treinamentos e atividades conjuntas para os profissionais ampliarem seu conhecimento e interagirem com os demais colegas da empresa.

A principal forma de ensino corporativo se dá por meio da universidade corporativa, a UniUOL (provido pelo UOL Edtech, empresa do Grupo UOL). Trata-se de plataforma de educação corporativa que proporciona um ambiente de aprendizagem ativo e contínuo, fazendo a gestão de todas as ações educacionais estratégicas da companhia.

Nesta plataforma, o profissional é protagonista do processo de aprendizagem. Os profissionais acessam trilhas de aprendizagem customizadas (algumas obrigatórias), aderentes às necessidades da organização e aos objetivos individuais de carreira.

Ao todo, entre 2019 e 2020 foram mais de 2 mil profissionais em cursos presenciais e remotos, mais de 9 mil horas de treinamentos, mais de 5 mil participações em treinamentos internos, quase 200 turmas

internas e aproximadamente 45 treinamentos externos realizados. Um investimento de mais de meio milhão de reais em treinamentos nos últimos dois anos, para cursos e seminários internacionais.

Na modalidade online, foram em torno de 3 mil treinamentos, com mais de 20 mil horas, 20 mil acessos à plataforma UniUOL, 38 mil acessos aos vídeos de ensino, mais de 3 mil downloads de conteúdos na biblioteca e quase 4 mil conclusões da trilha obrigatória, com temas relacionados à Segurança da Informação, à Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT), dentre outros.

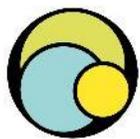


# Gestão de Pessoas e Indicadores Gerais

GRI 102-08 / 401-01 / 404-01 / 404-02

Ao lado, principais indicadores de treinamento e capacitação, bem-estar e gestão de pessoas em geral.

	Indicador	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Treinamentos (% de conclusão)</b>	PLDFT (Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento de Terrorismo)	-	-	85%	34%	98%
	Segurança da Informação	-	-	41%	10%	90%
	Segurança no Trabalho	-	-	100%	100%	100%
<b>Cursos UniUOL</b>	Total de cursos UniUOL	-	-	567	828	1.144
	% de profissionais que concluíram ao menos 1 (um) curso	-	-	95%	73%	99%
	Número médio de cursos por colaborador	-	-	10	5	8
<b>Bem-estar</b>	Número de sessões de quick massage	11.028	12.682	13.232	18.005	4.753
	Número de exames periódicos de forma	3.105	1.187	2.742	3.345	2.165
	Número de profissionais com orientação de bem-estar	--	--	--	--	323
<b>Home Office</b>	% de horas em home office	--	--	--	40%	100%
	% de profissionais em home office	--	--	--	35%	78%
	Número médio de dias em home office por semana	--	--	--	2	5
<b>Gestão de Pessoas</b>	% de profissionais com previdência privada	14%	16%	16%	10%	9%
	Número de admissões	238	410	687	1.800	3.014
	Número total de desligamentos	88	120	223	586	1.365
	Número total de pedidos de demissão	42	62	115	283	557
	Turnover	10%	10%	10%	15%	12%
<b>Plataforma Atena (Educação)</b>	Valor total investido em treinamentos - R\$ Milhares	-	R\$ 848	R\$ 1.402	R\$ 2.879	R\$ 763
	Total de treinamentos realizados online + presencial	-	-	10.908	11.353	33.416
	Taxa média de adesão em cursos presenciais e online	-	-	80%	55%	93%
	Total de horas em cursos presenciais e online	-	-	16.070	3.189	28.179



Capítulo 6

# Capital Natural



[Voltar para o índice](#)



# Gestão Ambiental - Indicadores Ambientais

GRI 302-01 / 303-05 / 306-3 / 306-5

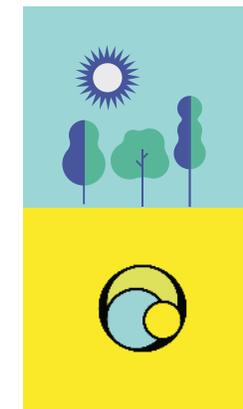
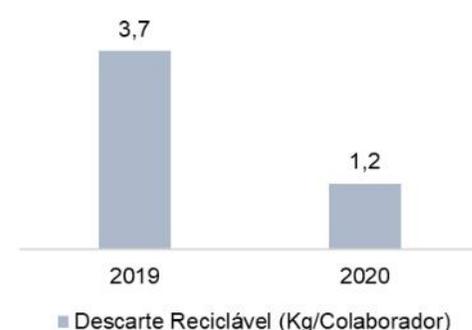
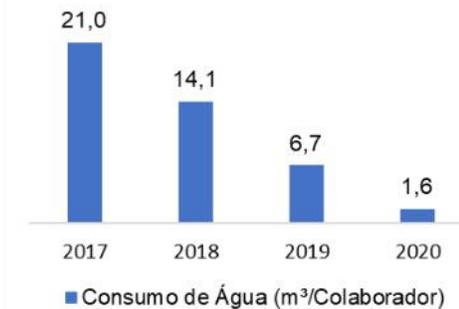
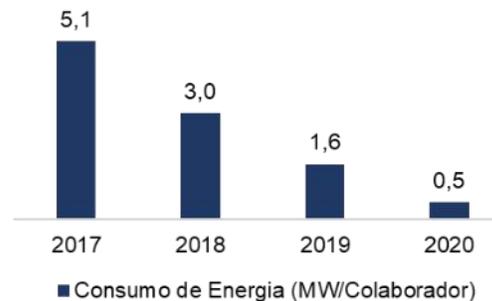
O PagBank PagSeguro adota medidas internas para economia de água, energia e tratamento de resíduos, cooperando assim para um uso eficiente dos recursos ambientais. As principais medidas existentes em 2020 com intuito de racionar o uso de recursos naturais escassos foram:

1. Iluminação em LED nos escritórios.
2. Coleta seletiva nos sites da empresa.
3. Descarte de resíduos com segregação de materiais para reciclagem.
4. Torneiras de pressão com temporizador nos lavatórios.
5. Rondas operacionais de desligamento de iluminação em locais sem uso
6. Sistema de ar-condicionado VRV de maior eficiência energética.

Em função da pandemia e do aumento substancial do trabalho em home office, observamos uma redução de 76% no consumo de água por colaborador em 2020 em comparação a 2019, e de 70% no consumo de energia por colaborador para o mesmo período.

Em consequência do menor trânsito de pessoas nos centros administrativos, os resíduos gerados internamente e enviados para a reciclagem foram reduzidos em 67% em 2020 em comparação com 2019.

Além das ações tomadas ao longo do ano de 2020, diversas outras medidas de redução de impacto ambiental estão planejadas para serem operacionalizadas nos próximos dois anos (2021/2022), como (i) a adequação das caixas acopladas para sistema de acionamento DUO, dosando a vasão da água para resíduos líquidos em vasão de 3 litros e de resíduos sólidos em vasão de 6 litros; (ii) estudo de instalação de painéis para utilização de energia solar em áreas comuns dos prédios; e (iii) estudo de reutilização de água pluvial para irrigação de áreas verdes.



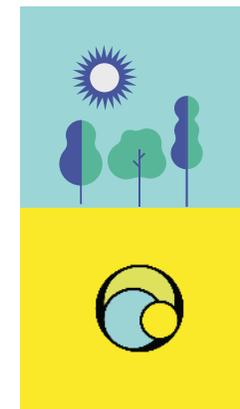
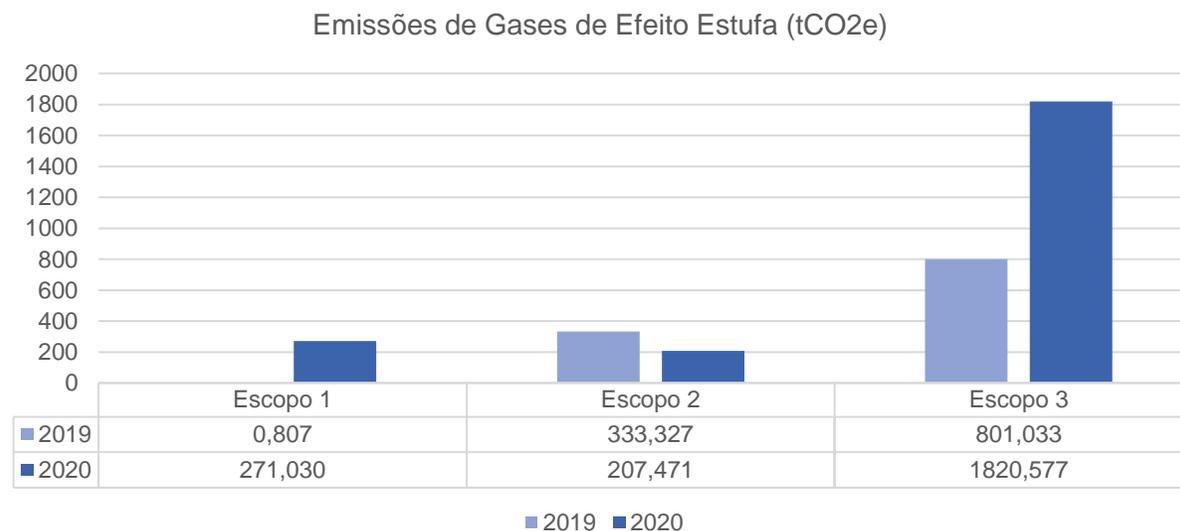
# Gestão Ambiental - Indicadores Ambientais

GRI 302-01 / 303-05 / 306-3 / 306-5

O PagBank PagSeguro realizou o primeiro Inventário de Gases de Efeito Estufa de sua operação para os períodos de 2019 e 2020, considerando as emissões do Escopo 1 (Emissões Diretas de GEE), Escopo 2 (Emissões Indiretas de GEE de Energia) e Escopo 3 (Outras Emissões Indiretas de GEE).

A companhia tem estudado formas de reduzir e mitigar seus impactos climáticos para se tornar uma empresa neutra em carbono em um futuro próximo.

Emissões (tCO2e)		
	2019	2020
<b>Escopo 1</b>	0,807	271,030
Combustão estacionária	0,475	0,653
Fugitivas	0,332	270,377
<b>Escopo 2</b>	333,327	207,471
Aquisição de energia elétrica	333,327	207,471
<b>Escopo 3</b>	801,033	1.820,577
Viagens a negócios	92,193	194,737
Transporte e distribuição (downstream)	708,84	1625,84
<b>Total</b>	<b>2.270,334</b>	<b>4.598,156</b>





Capítulo 7

# Capital Social e de Relacionamento



Voltar para o índice



# Apoio ao Empreendedorismo

GRI 203-02

O impacto social positivo gerado pelas atividades do PagBank PagSeguro é o item de maior relevância dentre os aspectos materiais de sustentabilidade. O negócio e o foco de atuação da companhia promovem a inclusão financeira e o empreendedorismo para a população de baixa renda e minorias. Por meio das maquininhas PagBank PagSeguro, milhões de pequenos, nano e microempreendedores viabilizam transações de produtos e serviços, com abrangência em todo território nacional e em diversos setores da economia.

Durante o ano de 2020, foram mais de R\$ 9 bilhões (nove bilhões de reais) em volume transacionado por quase 300 mil clientes, em setores de impacto positivo, tais como saúde, educação e saneamento. Esse montante representa em torno de 6% do volume total transacionado no PagSeguro no ano.

Os setores de impacto negativo, jogos de azar e fumo, representaram apenas 0,05% do total transacionado e somente 0,02% da base de ativos. O volume transacionado pelo terceiro setor superou, em 2019, a marca de 1 bilhão de reais, incluindo mais de 40 mil ONGs, associações, entidades públicas e outras instituições desse segmento.

	Indicadores (% do Total)	2017	2018	2019	2020
Setores de Impacto Positivo	TPV	6,25%	5,79%	5,52%	6,08%
	Comerciantes Ativos	3,12%	2,99%	2,77%	3,25%
Terceiro Setor	TPV	0,97%	0,93%	0,90%	0,52%
	Comerciantes Ativos	0,74%	0,83%	0,80%	0,47%
Setores de Impacto Negativo	TPV	0,04%	0,05%	0,05%	0,05%
	Comerciantes Ativos	0,01%	0,02%	0,02%	0,02%
Setores sem Impacto Explícito	TPV	92,74%	93,23%	93,53%	93,35%
	Comerciantes Ativos	96,13%	96,16%	96,41%	96,26%

# Apoio ao Empreendedorismo

GRI 203-02

Em 2020, quase metade de todo volume transacionado no PagBank PagSeguro foi por meio de clientes pessoas físicas, somando mais de R\$ 70 bilhões (setenta bilhões de reais) movimentados por aproximadamente 6 milhões de empreendedores. Esse valor representa uma alta de 25% do volume e 33% no número de clientes, ambos em relação a 2019. Desde 2015, foram mais de 5 milhões de novas pessoas físicas transacionando via PagBank PagSeguro.

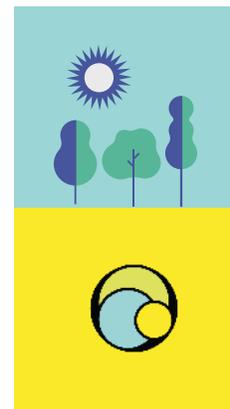
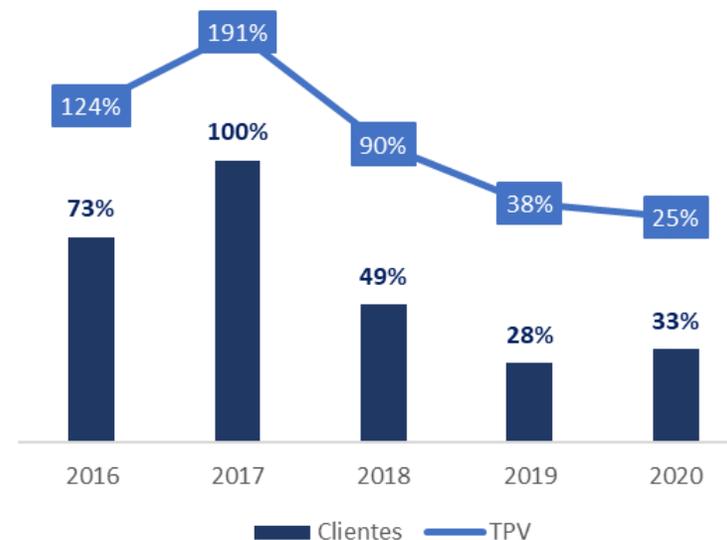
Esse grupo de empreendedores possui acesso a conteúdos exclusivos oferecidos pelo PagBank PagSeguro nas áreas de educação financeira e apoio ao empreendedorismo. Em média, foram registrados cerca de 500 mil acessos mensais na página do PagBank PagSeguro com os materiais do conteúdo ao longo do ano de 2020.

Assim como empreendedores informais, o PagSeguro possui também uma parcela relevante de atuação com Microempreendedores Individuais (MEIs). Por volta de 15% do volume transacionado da base de clientes, ou seja, mais 400 mil clientes ativos PagSeguro, estão nessa categoria. Esse grupo transacionou quase R\$ 25 bilhões (vinte e cinco bilhões de reais) em 2020 por meio das maquininhas PagSeguro. Este volume de transações em 2020 aumentou cerca de 80% em comparação ao ano de 2019.

## TPV (Volume Total de Pagamentos) - em % do total (Empreendedores)



## Crescimento Anual - Pessoa Física

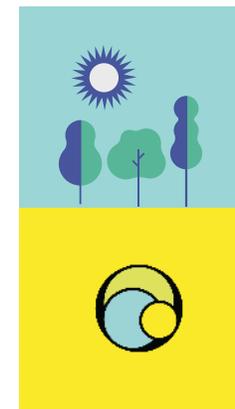
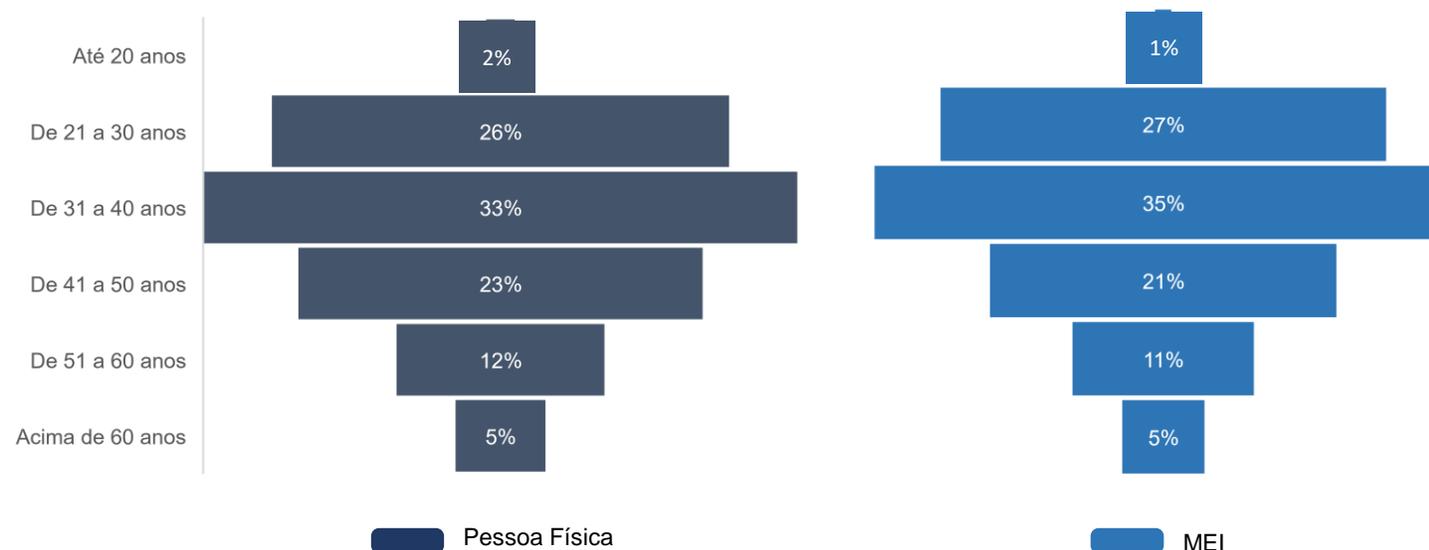


# Apoio ao Empreendedorismo

GRI 203-02

Mais de um quarto dos clientes MEIs são pessoas com menos de 30 anos, que estão empreendendo pela primeira vez. Em torno de 16% são clientes com mais de 50 anos, que geralmente buscam na maquininha um complemento para a aposentadoria. Tanto a pessoa física quanto o MEI encontram no PagBank PagSeguro a porta de entrada para o sistema financeiro. Pesquisa interna feita com os clientes em janeiro de 2020 mostrou que 79% de todos os clientes ativos que compraram uma máquina nos últimos dois meses não aceitavam cartão como meio de pagamento antes de comprar a maquininha PagSeguro. Dos clientes que abriram uma conta de pagamento PagBank em outubro de 2020, 13% foram classificados como vendedores que não tinham conta antes do PagBank. Verdadeira inclusão financeira!

## Distribuição de faixa etária de clientes pessoa física e MEI em 2020



# Apoio ao Empreendedorismo

GRI 203-02

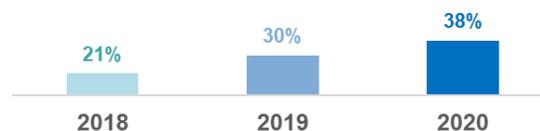
Aproximadamente 25% das pessoas que contratam o PagBank PagSeguro buscam se formalizar como MEI. Entre 2018 e 2020, dois a cada cinco clientes pessoas físicas formalizaram-se como MEI após abrirem a conta junto ao PagBank PagSeguro.

A cada ano, mais clientes informais PagBank PagSeguro buscam a formalização. O percentual de clientes PagBank PagSeguro pessoas físicas que se formalizaram quase dobrou de 2018 para 2020. Em torno de 18% dos clientes que se formalizaram o fizeram em menos de 3 meses após o início do relacionamento com o PagBank PagSeguro.

Grande parte dessa vocação social do negócio do PagBank PagSeguro também se observa na capilaridade de atuação. A companhia aumentou a presença em mais de 300 municípios durante 2019 em relação a 2018. Já em 2020, o PagSeguro conseguiu atingir a participação em 100% de todo o território nacional, tendo clientes ativos nos 5.570 municípios brasileiros.



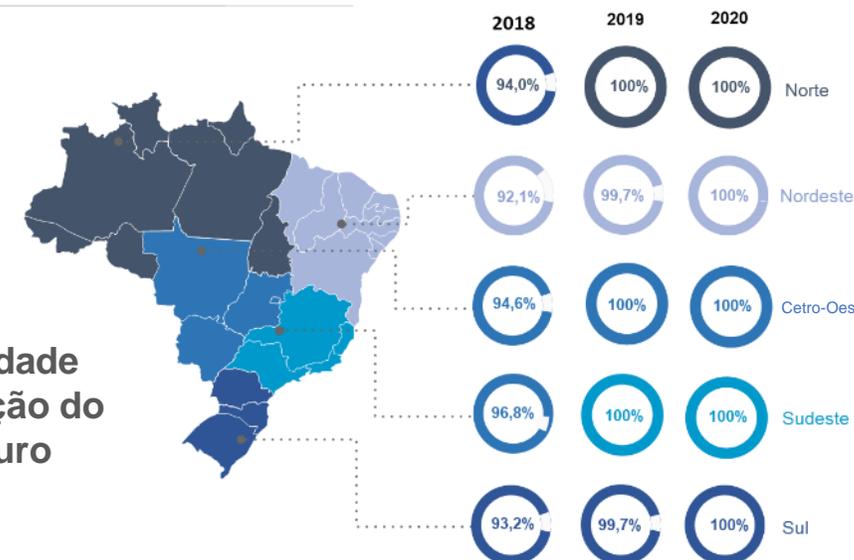
**Histórico**  
% clientes pessoa física que se formalizaram após início de relacionamento com o PagSeguro



## Formalização após início do relacionamento como o cliente

Tempo para formalização	% Total
0 - 30 dias	7,9%
31 - 60 dias	5,5%
61 - 90 dias	4,8%
91 - 180 dias	12,1%
Mais de 180 dias	69,8%

## Capilaridade de atuação do PagSeguro



5.570 municípios com atuação PagBank PagSeguro

# Apoio ao Empreendedorismo

GRI 203-02

Além de viabilizar a atividade econômica e a inclusão de milhões de pessoas sem acesso ao sistema financeiro, o PagBank PagSeguro também atua com a concessão de empréstimos para esse público.

Em 2020, dois terços da carteira de crédito do PagBank PagSeguro foi concedida em condições similares ao microcrédito, com destaque para as pessoas físicas, que representavam 94,6% do saldo de tais empréstimos e 97,1% de tomadores. Em comparação a dezembro de 2019, houve um crescimento de 20% no valor de empréstimos similares ao microcrédito e de 29% no número de tomadores desses empréstimos.

Conforme pesquisa interna realizada com os clientes, 28% dos tomadores pessoas físicas não possuíam relacionamento bancário ou histórico de crédito, corroborando a importância do PagBank PagSeguro como porta de entrada desses clientes no sistema financeiro nacional.

Para avaliar o impacto social gerado pelo negócio da companhia, foram cruzadas informações com as bases de dados de tomadores de crédito com as bases de dados públicas de assistência social no Brasil. Foram consideradas três bases de dados: beneficiários do auxílio emergencial, do programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC).

O resultado dessa análise apontou que 62% dos tomadores de empréstimos similares ao microcrédito pertencem ao público de alto impacto social, isto é, são beneficiários de ao menos um dos três programas de combate à desigualdade social. Além disso, 82% destes beneficiários recebem auxílio emergencial, 16% dos beneficiários pertencem ao programa Bolsa Família e 2% são aposentados com recebimento do BPC (Benefício de Prestação Continuada).

Ao todo, foram aproximadamente R\$ 150 milhões (cento e cinquenta milhões de reais) de saldo em empréstimos para esse público em 2020. Em comparação a 2019, excluindo o auxílio emergencial – que não existia à época –, o aumento da carteira para tomadores de impacto foi de 32%.

	Microcrédito	2019	2020
Pessoa Física	<b>Volume Total da Carteira</b> <i>(em milhões de reais)</i>	<b>Aprox. 190</b>	<b>Aprox. 230</b>
	% Volume	94,5%	94,6%
Pessoa Jurídica	% Clientes	97,3%	97,1%
	% Volume	5,5%	5,4%
	% Clientes	2,7%	2,9%

Distribuição de clientes na carteira



**62%**

Clientes de empréstimos similares ao microcrédito de alto impacto social



**~ R\$ 150 MM**

De empréstimos similares ao microcrédito concedidos a esse público

% de tomadores beneficiários



# Apoio ao Empreendedorismo

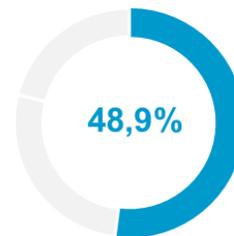
GRI 203-02

Assim como na análise de concessão de crédito para beneficiários de programas sociais, o total de clientes do PagBank PagSeguro considerados de impacto é significativo em relação ao número de clientes por adesão a cada um dos três programas sociais em análise (auxílio emergencial, Bolsa Família e BPC), bem como a representatividade desses clientes na companhia.

Aproximadamente metade de todos os clientes pessoas físicas do PagBank PagSeguro foram beneficiários de programas sociais em 2020, sendo que 98,7% desses clientes beneficiários receberam o auxílio emergencial durante a pandemia.

A forte presença de beneficiários do auxílio emergencial em 2018 e 2019 reforça o histórico de inclusão financeira gerada pelo PagSeguro. O Bolsa Família é pago a 5% dos clientes PagSeguro e o BPC para 0,2% dos clientes. Agregando todos os benefícios, observamos aproximadamente 2,5 milhões de pessoas de alto impacto atendidas pelo PagSeguro.

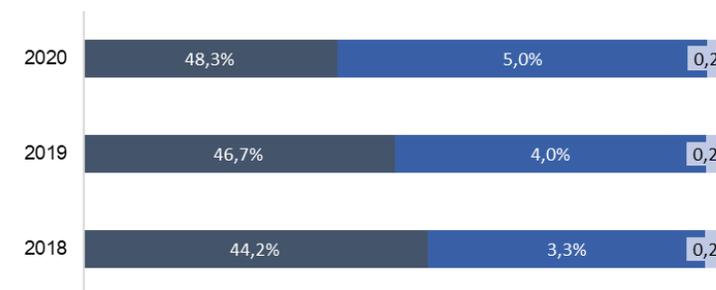
De 2018 a 2020 houve aumento da base de clientes bancarizada e inserida no sistema financeiro via modelo de negócios do PagBank PagSeguro, que tem como pilares a digitalização e o baixo custo. Para a companhia, esses empreendedores nunca foram invisíveis. Foram mais de 1 milhão de novos clientes de impacto adicionados à base do PagBank PagSeguro nos últimos dois anos.



Clientes pessoa física que possuíam algum programa social em 2020.

+ 4,17 p.p. do que em relação a 2018

Programa Social (% de clientes pessoa física)	2018	2019	2020
Auxílio Emergencial	44,2%	46,7%	48,3%
Bolsa Família	3,3%	4,0%	5,0%
Benefício de Prestação Continuada	0,2%	0,2%	0,2%



Maior participação das mulheres em 2020  
**+ 0,8 p.p.** em relação com 2018



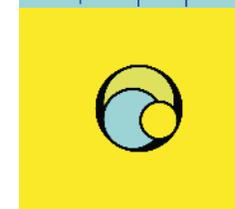
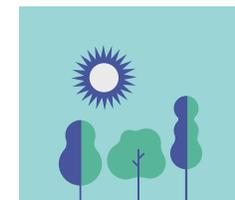
Maior participação dos negros e pardos em 2020  
**+ 1,69 p.p.** em relação com 2018



Maior participação dos menos escolarizados em 2020



Maior participação das carreiras que sugerem complemento de renda em 2020  
**+ 3,2 p.p.** em relação com 2018



# Apoio ao Empreendedorismo

GRI 203-02

Os dados relativos ao valor e número de clientes de empréstimos similares ao microcrédito por gênero revelam que 47% dos tomadores com saldo em carteira em 2020 eram mulheres, representando 43% do saldo em carteira. Embora a participação em termos de volume tenha reduzido 0,1 ponto percentual de 2019 para 2020, o número de clientes de crédito do sexo feminino subiu 0,4 pontos percentuais nesse período.

Com relação à faixa etária, os empréstimos com características de microcrédito são preponderantemente para empreendedores entre 26 e 45 anos.

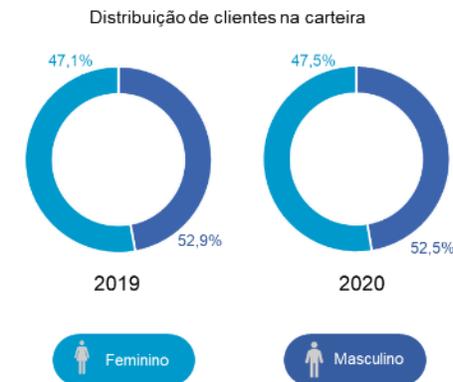
O saldo para o público acima de 65 anos cresceu 65% de 2019 para 2020, enquanto a carteira de empréstimos para os jovens de 18 a 25 anos aumentou 29%, reforçando o elevado potencial de impacto social que o modelo de negócios do PagBank PagSeguro tem.

Ainda no que tange à diversidade e ao empreendedorismo, foram coletados dados de amostras de clientes do PagBank PagSeguro que também constam nas bases de dados públicas com informações sociais, tais como Receita Federal, Tribunal Superior Eleitoral e Simples Nacional e sumarizados os achados quanto a gênero, raça e escolaridade.

Com relação ao gênero, foi possível identificar uma amostra de 82% do total de clientes PagBank PagSeguro. Cerca de 50,9% dos usuários em 2020 eram mulheres, um crescimento de 1,6% em relação a 2018. Ao menos desde 2018, os clientes PagSeguro são, em sua maioria, mulheres.

No que se refere à raça, a representação de brancos caiu 3,1% de 2018 para 2020, aumentando a inclusão de minorias atendidas pelos produtos e serviços do PagBank PagSeguro, com destaque para o crescimento 7% de clientes negros e de 32% de clientes indígenas.

		Microcrédito	2019	2020
		<b>Volume Total da Carteira</b> <i>(em milhões de reais)</i>	<b>Aprox. 190</b>	<b>Aprox. 230</b>
Feminino	% Volume		43,3%	43,2%
	% Clientes		47,1%	47,5%
Masculino	% Volume		56,7%	56,8%
	% Clientes		52,9%	52,5%



		2018	2019	2020
<b>GÊNERO</b>	Feminino	50,1%	50,3%	50,9%
	Masculino	49,9%	49,7%	49,1%
<b>RAÇA</b>	Branca	55,6%	54,9%	53,9%
	Parda	35,0%	35,4%	36,1%
	Negra	8,8%	9,1%	9,4%
	Amarela	0,4%	0,4%	0,4%
	Indígena	0,1%	0,2%	0,2%
	Lê e Escreve	1,9%	1,9%	2,0%
<b>ESCOLARIDADE</b>	Ensino Fundamental Incompleto	6,3%	6,7%	7,3%
	Ensino Fundamental Completo	9,2%	9,6%	10,1%
	Ensino Médio Incompleto	4,8%	5,1%	5,5%
	Ensino Médio Completo	42,3%	42,5%	43,4%
	Superior Incompleto	7,0%	7,0%	7,0%
Superior Completo	28,5%	27,1%	24,7%	

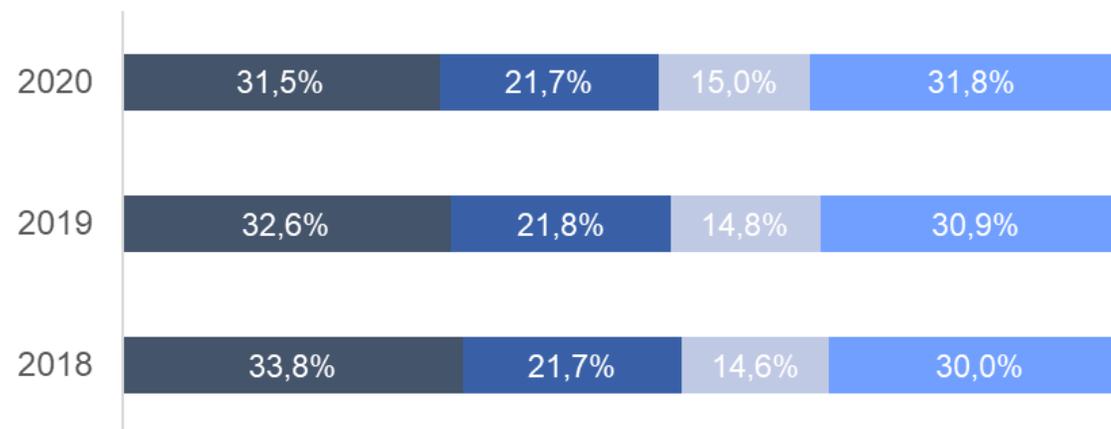
# Apoio ao Empreendedorismo

GRI 203-02

Em relação à ocupação de trabalho, observa-se que cerca de um terço dos usuários do PagBank PagSeguro são empreendedores, 22% são profissionais liberais e 15% são pessoas físicas que potencialmente exercem atividades como meio de complementar a renda da família. Bombeiros, policiais, servidores públicos em geral, professores, estudantes e donas de casa estão entre os englobados nas ocupações que buscam, via meios de pagamento disponibilizados pelo PagBank PagSeguro, complementar a renda do domicílio.

As categorias estão praticamente estáveis ao longo dos anos, com destaque para o crescimento de 3,2% das ocupações que complementam renda de 2018 a 2020.

Ocupação	2018	2019	2020
Empresários e comerciantes	33,8%	32,6%	31,5%
Profissionais liberais	21,7%	21,8%	21,7%
Complemento de renda	14,6%	14,8%	15,0%
Demais categorias	30,0%	30,9%	31,8%



# Saúde e Impacto Positivo

GRI 203-02

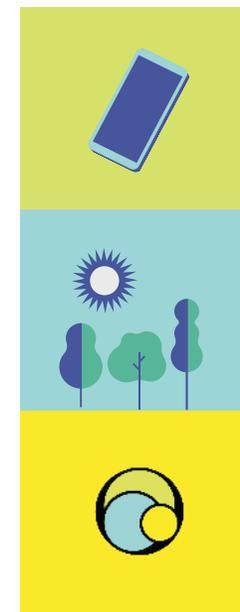
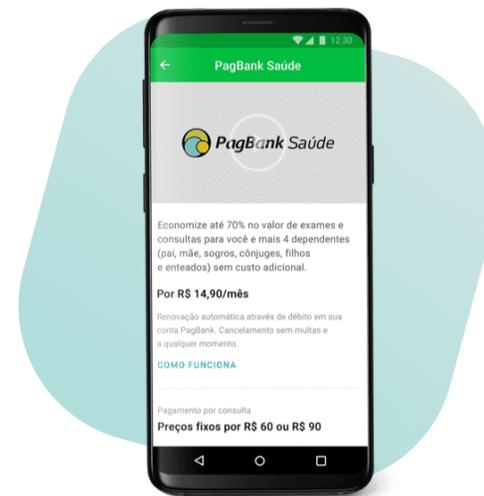
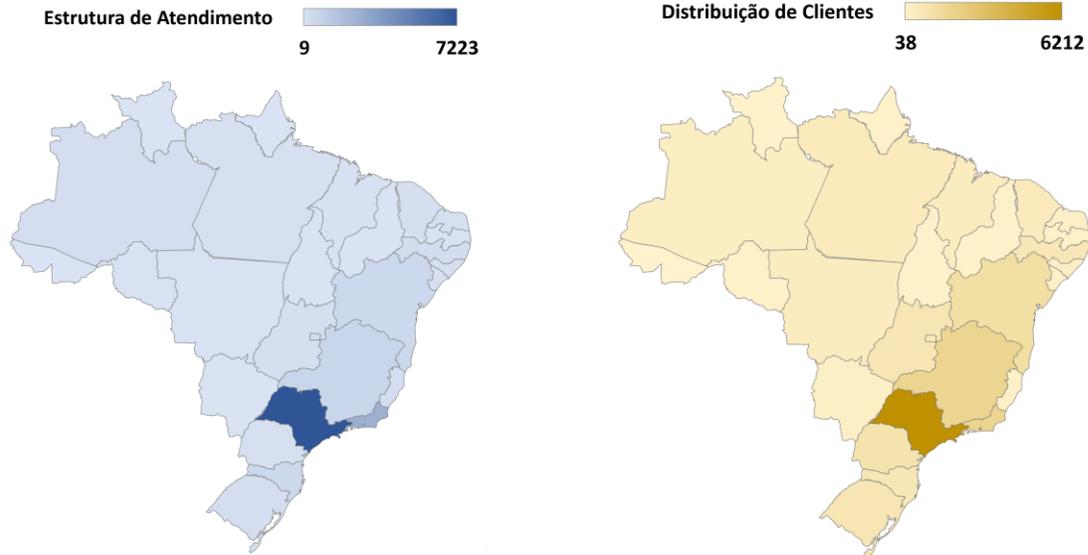
O PagSeguro atua diretamente com produtos e serviços que buscam melhorar a saúde e bem-estar dos clientes. O **PagBank Saúde** provê soluções de baixo custo para a saúde dos clientes PagSeguro, consistindo em serviços médicos para o usuário e família por um valor mensal reduzido.

Assim como na maioria dos produtos e serviços PagBank PagSeguro, o PagBank Saúde também é digital. Os usuários realizam consultas médicas sem sair de casa, por videoconferência ou, caso queiram, de forma presencial.—Não há limite de consultas e a lista de médicos está disponível eletronicamente por meio de aplicativo para smartphone.

Em 2020, foram mais de 15 mil solicitações de consultas, sendo 81% por clientes vendedores e 19% por clientes consumidores. A média histórica de utilização é de 22% dos clientes, sendo mais de 10 mil pessoas beneficiadas.

Quanto à distribuição do sistema de saúde por região, o PagBank Saúde conta aproximadamente com 16 mil clínicas e consultórios espalhados por todo o território nacional. Em média, são 3,5 clientes para cada estrutura de atendimento disponível. Todos os Estados da Federação possuem estrutura de atendimento e clientes ativos, reforçando o tamanho da capilaridade e alcance do PagBank PagSeguro.

O processo de atendimento é feito em 7 etapas. (i) Após solicitar por aplicativo o agendamento do atendimento, (ii) o PagBak Saúde envia três opções de clínicas ou laboratórios. (iii) O cliente escolhe uma das opções, bem como (iv) a melhor data e horário para o atendimento. O processo como todo dura até 10 dias úteis, mas em média o tempo é inferior ao prazo máximo. Dada (v) a digitalização e capacidade de gerenciamento do PagBank PagSeguro, (vi) os agendamentos são concluídos em até 48 horas. O tempo médio para (vii) confirmação do agendamento é de 5 horas.



# Saúde e Impacto Positivo

GRI 203-02

Além do PagBank Saúde, o PagSeguro também gerou impacto positivo por meio do programa **Bolsa Merenda de Minas Gerais**.

O PagBank PagSeguro, em parceria com o Governo do Estado de Minas Gerais, possibilitou o recebimento da bolsa-merenda na conta digital PagBank. Adicionalmente ao serviço prestado gratuitamente, a companhia depositou 20 reais extras para beneficiários que abriram a conta digital e optaram por ela para receber o auxílio de 50 reais mensais.

A assistência foi oferecida pelo Governo do Estado de Minas Gerais através da Secretaria Estadual de Desenvolvimento Social. Foram beneficiados os alunos da rede estadual de ensino em situação de isolamento social por conta da pandemia de covid-19.

O benefício era exclusivo aos alunos da rede estadual de ensino inscritos no sistema de assistência social Cadastro Único e cujas famílias tivessem renda mensal de até R\$ 89 (oitenta e nove reais) por pessoa.

Ao todo, foram 380 mil estudantes elegíveis ao benefício. Das 195 mil pessoas que baixaram o aplicativo do banco digital, 160 mil receberam os cartões para movimentação e 105 mil continuaram a usar o PagBank mesmo após o benefício.

**Você sabe o que é o Projeto Bolsa Merenda MG?**

Two digital PagBank cards are shown, one silver and one orange, with card numbers and names. Below the cards are the PagBank logo and the logo of the Government of Minas Gerais.

**PagSeguro**

#### O Que é?

Benefício ofertado pelo Governo do Estado de Minas Gerais através de transferência de recursos para uma parcela de estudantes da rede estadual de ensino.

#### O que o PagBank fez?

Através da parceria entre PagBank e o Governo Estadual de Minas Gerais, o benefício foi disponibilizado em sua conta digital.

#### Qual foi o Desafio?

Como parte dos beneficiários provém de famílias carentes e sem acesso à internet, criamos uma metodologia para o envio dos cartões.

#### Times Envolvidos:

Logística  
Emissão  
Novos Negócios  
Engenharia  
Atendimento

#### Quais os resultados do Bolsa Merenda?



**+ 195 mil pessoas baixaram nosso aplicativo**



**+ 160 mil cartões entregues**



**+ 105 mil pessoas usaram o PagBank após recebimento do benefício**

**PagBank**



# Investimento Social Privado

GRI 203-01

O PagBank PagSeguro colabora financeiramente com projetos sociais por meio de **leis de incentivo**. Em 2018, foram mais R\$ 6,5 milhões (seis milhões e quinhentos mil reais) doados para nove projetos. No ano de 2019, R\$ 387 (trezentos e oitenta e sete mil reais) foram direcionados para sete projetos.

Durante o ano de 2020, diversas ações de filantropia foram implementadas pelo PagBank PagSeguro, em conjunto com outras empresas do Grupo UOL. Foram doados 6.700 (seis mil e setecentos) ovos de Páscoa para a comunidade de Paraisópolis, favela paulistana com mais de 100 mil habitantes.

Por conta da pandemia, 1.500 (mil e quinhentas) máscaras de proteção foram doadas ao Hospital do Campo Limpo, UPAs (Unidades de Pronto Atendimento) e UBSs (Unidades Básicas de Saúde) da Zona Sul de São Paulo, e também aos voluntários da comunidade de Paraisópolis que trabalharam na assistência às famílias.

Foram entregues também mais de 100.200 (cem mil e duzentas) cestas básicas e 100.000 (cem mil) refeições prontas, além de 10.000 (dez mil) aves para Organizações Não-Governamentais (como Ação da Cidadania, Gastromotiva e União dos Moradores e Comércio de Paraisópolis).

O PagBank PagSeguro promoveu live com o artista Michel Teló em 12 de abril de 2020. Além de levar entretenimento para milhões de brasileiros, o programa ao vivo teve como principal objetivo arrecadar fundos que foram convertidos em produtos de higiene e saúde para o UNICEF (United Nations Children's Fund) no Brasil. A ação rendeu doações em dinheiro e em álcool gel. Wesley Safadão e Raça Negra foram dois outros artistas que conduziram lives em parceria com a companhia.

Para os milhões de micro e pequenos empreendedores clientes da companhia que enfrentaram dificuldades durante a pandemia, o PagSeguro PagBank promoveu diversas ações de apoio, entre elas: taxa 0% para vendas *com* QR Code, incentivo a vendas com link de pagamento para clientes que não vendiam online, desconto de 10% (cashback) para compras nas principais redes de farmácias do país.

## 2019

PROJETO	VALOR DOADO	BENEFICIADOS/PÚBLICO
Bem Sertanejo - 3ª temporada	2.700.000	40 mil espectadores
Projeto Quebrada	700.000	Filme executado
Corrida e Caminhada Caminho da Paz	400.000	2 mil pessoas
ITF - Campeonato Beach Tennis	250.000	700 pessoas
NAR - Núcleo de Alto Rendimento Esportivo de São Paulo (Instituto Península)	250.000	1,5 mil atletas
APAE - Centro de Referência em Qualificação e Inclusão	900.000	300 crianças
Fundação Banco de Olhos de Goiás	450.000	430 idosos
Projeto Abrigo Nossa Senhora de Lourdes	450.000	50 idosos
Expansão do Serviço de Neurocirurgia Oncológica no Hospital Centro de Tratamento Infanto-juvenil	407.700	180 crianças
<b>TOTAL</b>	<b>6.507.700</b>	<b>Mais de 45 mil pessoas</b>

## 2020

PROJETO SOCIAL	VALOR DOADO	BENEFICIADOS/PÚBLICO
Bem Sertanejo - 4ª temporada	89.015	40 mil espectadores
Assopoc - Associação dos Protetores das Pessoas Carentes	33.000	140 idosos
Hospital De Amor - Barretos	33.000	43 mil crianças
Instituto Olga Kos	33.000	160 pessoas ao mês
Ampliação de Diagnóstico Precoce	33.000	800 pacientes
ADD - Associação Desportiva para Deficientes	33.000	120 cadeirantes
Circo dos Sonhos	133.000	65 mil pessoas
<b>TOTAL</b>	<b>387.015</b>	<b>Mais de 150 mil pessoas</b>





Capítulo 8

# Conteúdo GRI



[Voltar para o índice](#)



# Sumário GRI

GRI 102-55

GRI-referenciado | GRI 101: Fundamentos 2016

Standard	GRI	Indicador	Referência
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-01	Nome da organização	8
	102-02	Atividades, marcas, produtos e serviços	8, 9, 10
	102-03	Localização da sede da organização	8
	102-04	Local de operações	8
	102-05	Natureza da propriedade e forma jurídica	8
	102-06	Mercados atendidos	8
	102-07	Porte da organização - Número total de empregados	8, 9, 10, 23
	102-08	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	29-33, 35
	102-09	Cadeia de fornecedores	18
	102-12	Iniciativas externas	3, 6, 8
	102-13	Participação em associações	8
	102-14	Declaração do mais alto executivo	3
	102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades - Estrutura de Gestão de Riscos	17, 18, 19
	102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	12, 20
	102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	20
	102-18	Estrutura de governança	14, 15, 16
	102-19	Delegação de autoridade	15
	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	15, 16
	102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	15
	102-25	Conflitos de interesse	20
	102-26	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	15
	102-27	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	15
	102-32	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4
	102-40	Lista de grupos de stakeholders	5
	102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	5
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	5
	102-47	Lista de tópicos materiais	5, 6
	102-50	Período coberto pelo relatório	4
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	4
	102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	4
	102-55	Sumário de conteúdo da GRI	52, 53



# Sumário GRI

GRI 102-55

GRI-referenciado | GRI 101: Fundamentos 2016

Standard	GRI	Indicador	Referência
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-01	Valor econômico direto gerado e distribuído	23
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-01	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	50
	203-02	Impactos econômicos indiretos significativos	40-49
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-02	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	21
GRI 302: Energia 2016	302-01	Consumo de energia dentro da organização	37, 38
GRI 303: Água e Efluentes 2016	303-05	Consumo de água	37, 38
GRI 305: Emissões 2016	305-01	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	37, 38
	305-02	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	37, 38
	305-03	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	37, 38
GRI 306: Resíduos 2016	306-03	Resíduos gerados	37, 38
	306-05	Resíduos destinados para disposição final	37, 38
	401-01	Novas contratações e rotatividade de empregados	35
GRI 401: Emprego 2016	401-02	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	31,32
	401-03	Licença maternidade/paternidade	33
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2016	403-06	Promoção da saúde do trabalhador	33
	404-01	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	33, 34, 35
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-02	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	31-35
	404-03	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	31, 32
	405-01	Diversidade em órgãos de governança e empregados	29-32
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016			
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-01	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	18
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-01	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	18
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-01	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	25, 26



