

Relatório de Sustentabilidade 2018

cielo



Índice



SOBRE O RELATÓRIO.....03

- Matriz de Relevância

MENSAGEM

DO PRESIDENTE.....05

A CIELO.....07

- Missão e valores
- Compromissos
- Prêmios e reconhecimentos

GOVERNANÇA CORPORATIVA.....12

- Estrutura de governança
- Gestão em sustentabilidade
- Gestão das coligadas

GESTÃO DE RISCOS.....18

- Principais riscos
- Riscos emergentes
- Ética
- Canal de ética
- Política Anticorrupção

CONEXÃO COM O FUTURO

DOS PAGAMENTOS.....26

- Cenário setorial
- Planejamento estratégico
- Evolução digital
- Produtos e soluções

FOCO NO CLIENTE.....36

- Qualidade e disponibilidade de serviço
- Relacionamento com clientes
- Segurança cibernética

RELACIONAMENTOS

DE VALOR.....46

- Colaboradores
- Comunidade
- Fornecedores e parceiros

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

E AMBIENTAL.....64

- Desempenho dos negócios
- Ecoeficiência e gestão
- Estratégia climática

ANEXOS.....78

SUMÁRIO DE CONTEÚDO

DA GRI.....103

CRÉDITOS.....119

Sobre o Relatório

Neste 7º Relatório de Sustentabilidade, a Cielo apresenta seu desempenho nas dimensões econômico-financeira, social e ambiental, do período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2018 e abrange 75% das operações da Cielo. O relato foi elaborado com base nos Standards da Global Reporting Initiative (GRI), de acordo com os Standards: opção Essencial. Em linha com as boas práticas de mercado, as informações apresentadas foram submetidas à auditoria externa, conduzida pela KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda. [102-45](#) | [102-46](#) | [102-50](#) | [102-54](#) | [102-56](#)

Estão incluídos no documento os objetivos, as metas e os desafios da Companhia no período, bem como a forma de gestão dos aspectos de sustentabilidade e o relacionamento com seus diversos públicos: clientes, parceiros comerciais, fornecedores,

colaboradores, representantes de pactos e compromissos, comunidades, sociedade civil e usuários de meios eletrônicos de pagamento. [102-40](#)

As demonstrações financeiras contemplam todas as empresas nas quais a Cielo possui participação, de acordo com as regras contábeis de consolidação. No caso das empresas Servinet, Cielo USA (subsidiária indireta Merchant e-Solutions), Braspag, Multidisplay (subsidiária indireta M4 Produtos), Cateno, Aliança (subsidiária indireta Stelo desde 15 de setembro de 2018), FIDC-NP, FIDC Plus, FIC Pegasus e Coral, os resultados foram consolidados integralmente, ou seja, a controladora passou a reconhecer a totalidade de seus ativos, passivos, receitas e despesas, tornando-se assim necessário

o reconhecimento da participação dos acionistas não controladores. Já no caso da Paggo e Orizon, os resultados estão apropriados na rubrica de equivalência patrimonial. [102-45](#)

Para definir o conteúdo aqui exposto, foi promovido, no ano, um trabalho de revisão da Matriz de relevância, a fim de manter atendidas as expectativas dos *stakeholders*. Em relação ao relatório anterior, publicado em abril de 2018, não há reformulação de informações nem alterações relacionadas a escopo e limite. [102-48](#) | [102-49](#) | [102-51](#)

Dúvidas e comentários a respeito deste material e sobre práticas de sustentabilidade podem ser enviados ao endereço eletrônico sustentabilidade@cielo.com.br. [102-53](#)

Matriz de Relevância 102-46 | 102-49

A revisão de escopo da Matriz de Relevância da Cielo envolveu análise do relatório e do processo de materialidade do ano anterior, questionários do Dow Jones Sustainability Index da Bolsa de Nova York e do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, além de documentos internos. Também foram levantados materiais externos, como The Sustainability Yearbook 2018, da RobecoSAM – empresa com atuação global no setor de investimentos em sustentabilidade –, The Global Risks Report 2018, do World Economic Forum, Defining Materiality: What Matters to Reporters and Investors, uma publicação da Global Reporting Initiative em parceria com a RobecoSAM e Turning Points: Corporate Progress on the Ceres Roadmap for Sustainability, do Ceres, além de documentos setoriais, como da Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e o Estudo sobre Indústria Financeira, da EY.

A partir dessa análise, foi elaborada uma lista com 16 temas considerados atuais para o setor, que foi o ponto de partida para a etapa de priorização daqueles mais relevantes para a Cielo.

(Veja a lista completa de temas em Anexos.)

Durante a etapa de priorização, foi realizada consulta on-line a 95 *stakeholders* – colaboradores, fornecedores, usuários de meios de pagamento, investidores/acionistas, parceiros comerciais, clientes, sociedade civil e entidade de classe. 102-40 | 102-42

Além da consulta aos *stakeholders* internos e externos, os membros do Comitê de Sustentabilidade, que assessorava o Conselho de Administração, também foram envolvidos na priorização dos temas mais relevantes. Como resultado do processo, dez temas foram identificados como de maior relevância em 2018 e aprovados pela Diretoria da Cielo.

Temas materiais 102-47

1º

Tema: Foco no atendimento e satisfação do cliente, adequando produtos e serviços às suas necessidades

Meta: reduzir o número de chamadas e o tempo de resposta das reclamações de clientes na Central de Relacionamento e no Help Desk

2º

Tema: Confidencialidade no uso de dados dos clientes (tema novo)

Meta: adequar sistemas para receberem e disponibilizarem informações de índice das chaves de dados (BDK) utilizadas na criptografia dos dados de cartões

3º

Tema: Prevenção e controle de fraude e segurança cibernética

Meta: adequar sistemas e processos para atendimento dos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)

4º

Tema: Ética, integridade e práticas anticorrupção

Meta: revisar o Código de Conduta Ética

5º

Tema: Atração, desenvolvimento, valorização dos colaboradores, equidade e respeito à diversidade em todos os níveis hierárquicos e relacionamentos

Meta: fortalecer a área de atração e seleção a fim de garantir a alta qualidade dos candidatos e atender aos diferentes perfis da organização

6º

Tema: Expansão da base de clientes (tema novo)

Meta: ampliar canais de vendas dos produtos e soluções Cielo (varejo e empreendedores)

7º

Tema: Capacidade e disponibilidade operacional

Meta: ampliar os serviços e captura de transações por meio da garantia de disponibilidade operacional

8º

Tema: Conexão ao futuro dos pagamentos (tema novo)

Meta: ampliar programa de Open Payment (APIs)

9º

Tema: Tendências e disrupção tecnológica*

10º

Tema: Riscos regulatórios*

Meta: planejar e implementar a estrutura de gestão dos riscos operacionais, crédito, liquidez e mercado, conforme requisitos do Bacen

* Os temas Riscos regulatórios e Tendências e disrupção tecnológica foram elevados a temas prioritários, conforme validação da Diretoria-Executiva da Cielo.

Mensagem

do presidente

102-14 | 102-15

Desafiador e com mudanças relevantes nos cenários macroeconômico, político, setorial e interno, 2018 foi marcado por uma pequena retomada do crescimento do País, por mudanças de gestão e um ambiente ainda mais competitivo para o setor de meios de pagamentos – em razão do expressivo aumento do número de concorrentes, abertura do mercado e das iniciativas regulatórias aplicadas pelo Banco Central do Brasil (Bacen) ao longo dos últimos anos.

Nesse contexto, alcançamos receita líquida de R\$ 11.685,8 milhões, aumento de 0,7% em relação a 2017. O lucro líquido ajustado, por sua vez, apresentou redução de 19% na mesma comparação. Ainda assim, aprovamos o maior retorno nominal aos acionistas de nossa história, com proventos fixos no valor de R\$ 3,5 bilhões, o que corresponde a mais de 100% pagos a título de dividendos aos acionistas.

Apesar dos desafios, identificamos no ano a oportunidade de, com o olhar no futuro, reafirmarmos nossa posição de líder da indústria. Focamos nos segmentos em que já atuamos e expandimos nossa visão para novos negócios e públicos que apresentam grande potencial.

Ampliamos o acesso aos serviços financeiros por meio de soluções adaptáveis para diversos tipos de clientes – bancarizados e não bancarizados, novos empreendedores e grandes contas, entre outros –, de forma que atendêssemos aos diferentes perfis e necessidades de negócios. Oferecemos também apoio na gestão dos negócios e no desenvolvimento de nossos clientes. Os primeiros sinais dessas iniciativas já são perceptíveis, como a venda de 483 mil maquininhas da Stelo em seu primeiro ano de operação como nossa subsidiária integral.

Para contribuir com a evolução de nossas soluções, demos força ao processo de evolução digital, aos investimentos em tecnologia e criamos um Comitê de Inovação. Também atuamos em parceria com os fornecedores para identificarmos focos de melhorias em nossos processos e buscamos a sustentabilidade em nossa cadeia de valor.

No ano, contamos com a contribuição de 3.108 colaboradores contratados no Brasil, um aumento de 43,8% no quadro em relação a 2017, que são essenciais para o desenvolvimento do nosso negócio, e reforçamos o time comercial para preparar a Cielo cada vez mais para o novo ambiente competitivo. Também mantivemos nosso compromisso socioambiental, em linha com o Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), do qual somos signatários desde 2011, a fim de contribuir para o desenvolvimento sustentável.

A experiência do cliente será nosso foco total em 2019. Trabalharemos para entregar produtos e serviços cada vez melhores e mais competitivos em relação ao mercado, além de proporcionar a melhor experiência de atendimento do mercado e elevar o patamar de nossos serviços de campo.

Assim, temos convicção de que somos uma empresa preparada para o novo cenário competitivo, capazes de continuar a gerar valor para todos os *stakeholders* e garantir a perenidade e evolução de nossos negócios.

Paulo Caffarelli
Presidente da Cielo





A Cielo

Focada em tecnologia e serviços para o varejo, a Cielo S.A. atua no credenciamento, na transmissão, no processamento e na liquidação financeira de transações e captura das principais bandeiras nacionais e internacionais de cartões de crédito e débito. Com a oferta de produtos para todos os tipos de negócios, que agregam logística de ponta e rígidos padrões de segurança, detém estrutura robusta para apoiar o sucesso de seus clientes. [102-1](#) | [102-2](#) | [102-6](#)

Sociedade anônima de capital aberto (confira a composição acionária em Anexos), a Companhia está sediada em Alphaville, no município de Barueri (SP), e, desde a aquisição da Merchant e-Solutions, em 2012, está presente nos Estados Unidos, por meio de subsidiária. Atua no setor de pagamentos eletrônicos por intermédio de plataforma multisserviço, multibandeira e multicanal, com clientes dos mais variados portes – de pequenos lojistas a grandes varejistas, passando por profissionais liberais e autônomos – e segmentos econômicos. [102-3](#) | [102-4](#) | [102-5](#) | [102-6](#) | [102-7](#)

Em 2018, com a contribuição de 3.108 colaboradores no Brasil, a Cielo alcançou receita de líquida de R\$ 11.685,8 milhões, elevação de 0,7% em relação a 2017. Entretanto, o lucro líquido ajustado de R\$ 3.286,4 milhões representou redução de 19% na comparação com o exercício anterior. [102-7](#) | [102-8](#)

Missão e valores [102-16](#)

Missão

Encantar nossos clientes com as melhores soluções de uma empresa líder, rentável e sustentável, com colaboradores apaixonados.

Valores

- Colaboradores com atitude, espírito de equipe e paixão em tudo o que fazem
- Cliente encantado
- Atitude de dono
- Ética em todas as relações
- Excelência na execução
- Inovação com resultados
- Sustentabilidade e responsabilidade corporativa

Compromissos

Participação em iniciativas externas [102-12](#) | [102-13](#)

Desde 2011, a Cielo e suas controladas no Brasil são signatárias do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), com o nível de engajamento de participante, e atuam alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Desde 2012, a Companhia adota os Standards da Global Reporting Initiative (GRI) para a elaboração de seus relatórios de sustentabilidade. Em 2017, tornou-se membro do Grupo de Institutos Fundações e Empresas (Gife).

Em 2015, declarou, na Carta Aberta ao Brasil sobre Mudanças Climáticas, do Instituto Ethos, o compromisso com a mitigação de impactos de suas operações; desde 2011, elabora o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol. Reporta suas emissões por meio do Carbon Disclosure Project (CDP), organização que fornece informações aos investidores sobre empresas focadas em reduzir o aquecimento global, e do Registro Público de Emissões, uma plataforma desenvolvida pelo Programa Brasileiro GHG Protocol que auxilia na publicação



dos inventários de emissões de GEE das organizações-membro do Programa – atualmente é o maior banco de dados de inventários corporativos da América Latina.

A Cielo, além disso, participa das seguintes iniciativas e organizações, por meio das quais contribui com debates sobre temas de seu setor de atuação e construção de políticas públicas:

- Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs)
- Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)
- American Chamber of Commerce (Amcham)
- International Chamber of Commerce (ICC)
- Associação Brasileira de Automação para o Comércio (AFRAC)
- Movimento Brasil Digital, vinculado ao Instituto IT Mídia

- Grupos de Trabalho do Pacto Global: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, Direitos Humanos e Anticorrupção
- Iniciativas Empresariais do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVces)
 - Programa Brasileiro GHG Protocol
 - Empresas pelo Clima (EPC)
 - Ciclo de Vida Aplicado (CiViA)
 - Desenvolvimento Local e Grandes Empreendimentos (ID Local)
 - Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor (ISCV)
- Pacto pelo Esporte, da Atletas pelo Brasil, do Instituto Ethos e da Lide Esporte, com apoio da Mattos Filho Advogados

Índices

- Dow Jones Sustainability Index (DJSI)
- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)
 - B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão
- Índice Bovespa (Ibovespa)
- Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC)
- Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG)
- Índice Brasil 100 (IBrX-100)
- Índice Brasil 50 (IBrX-50)
- Índice Financeiro (IFNC)
- Índice Carbono Eficiente (ICO2) – B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão
- Índice Mid-Large Cap (MLCX)
- Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT)
- Índice Brasil Amplo/B3 (IBrA)
- Índice de Ações com Governança Corporativa Novo Mercado (IGC-NM)

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM

ISEB3
2019

Prêmios e reconhecimentos

Guia Você S/A – As 150 Melhores Empresas para Trabalhar

A Cielo foi reconhecida entre as 150 melhores empresas para trabalhar, e foi a primeira colocada na categoria Serviços Financeiros.

Guia Você S/A – As Melhores para Começar a Carreira

A Companhia figurou entre as 35 melhores empresas para início de carreira.

Exame Melhores & Maiores

As 100 maiores empresas do Brasil

– pelo 12º ano consecutivo, a Cielo foi reconhecida como a primeira colocada na categoria Serviços do *ranking* Melhores & Maiores da revista *Exame*.

Forbes

Pelo quarto ano consecutivo, a Companhia foi reconhecida entre as empresas mais inovadoras do mundo no *ranking* da revista *Forbes*. Ocupou a 74ª colocação, após galgar 19 posições em relação a 2017.

10 Empresas Mais Inovadoras do Brasil

A Companhia figurou entre as empresas mais inovadoras do Brasil, segundo a *Forbes*, em *ranking* que destaca a criação e implementação de produtos e processos inéditos e disruptivos.

Ranking Inovação Brasil 2018

No prêmio do Valor Econômico que reconhece reconhece as 150 empresas mais inovadoras do Brasil, a Cielo garantiu o primeiro lugar em Serviços Financeiros e a 7ª posição no *ranking* geral.

Época Negócios 360°

Pela 7ª vez consecutiva, a Companhia foi a primeira colocada na categoria Serviços Financeiros e a 3ª no *ranking* geral que reconhece as melhores empresas do País nas dimensões Desempenho Financeiro, Governança Corporativa, Pessoas, Inovação, Visão de Futuro e Sustentabilidade.



cielo

Valor 1000

Valor Econômico – a Cielo esteve entre as 1.000 maiores empresas do Brasil, na 53ª posição do *ranking* geral do *Valor Econômico*. Na lista setorial, a Companhia foi classificada em 5º lugar.

Prêmio Ouvidorias Brasil

A Ouvidoria da Cielo recebeu o reconhecimento pela iniciativa “Cancelamento de Cadastro”, no âmbito da qual foi criada rotina de monitoramento preventiva em relação à cobrança indevida de produtos/serviços e solução de captura, o que evitou reclamações e dano à imagem da Companhia. O prêmio foi concedido pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec).

Content Marketing Awards 2018

A campanha de estágio e *trainee* da Cielo de 2017 recebeu o reconhecimento na categoria Melhor uso global de LinkedIn.

Prêmio HSM Management de Liderança

Categoria Líderes Individuais – Eduardo Gouveia – 3º lugar.

Top of Mind

As Marcas do Rio Grande – a Cielo foi a marca mais lembrada no Top of Mind, na categoria Máquina de Pagamento Eletrônico.

Época Negócios e Great Place to Work

As Melhores Empresas para Trabalhar 2018 – a Companhia figurou entre as 150 melhores para trabalhar no *ranking* da publicação, na categoria de grandes empresas pela 18ª vez. **Ranking Barueri e região** – destaque e 6º lugar entre as melhores para trabalhar.

IR Magazine

O novo site de Relações com Investidores foi premiado pela *IR Magazine*, com destaque pelo Melhor Uso de Tecnologia, resultado da implantação da LIA, a primeira assistente virtual para um portal de RI no mundo.

CEO Forbes

O ex-presidente da Cielo Eduardo Camposana Gouveia foi reconhecido entre os 15 melhores CEOs do Brasil pela *Forbes*.

Prêmio Caio

Com o case Pais na Cielo, a Companhia foi reconhecida com a premiação, cujo objetivo é incentivar, reconhecer e valorizar o trabalho de empresas com relação a eventos.



Governança corporativa

103-2 | 103-3: Desempenho econômico

O modelo de governança corporativa da Cielo tem como princípios direcionadores a ética, a transparência, a equidade, a prestação de contas e a responsabilidade corporativa, essenciais para a sustentabilidade dos negócios. Desde 2009, a Companhia integra o Novo Mercado da B3, segmento em que estão listadas as empresas com os mais elevados padrões de governança corporativa, e adota um conjunto de regras societárias que ampliam os direitos dos acionistas, além de política mais transparente e abrangente de

divulgação de informações. O modelo de governança adotado pela Cielo é alinhado ainda às melhores práticas.

A Companhia também possui American Depositary Receipts (ADRs), Nível 1, no mercado de balcão OTC Nasdaq International, segmento *premium* da bolsa norte-americana, que distingue as principais empresas pela qualidade de seus negócios operacionais, excelência na divulgação de informações e listagem em renomadas bolsas de valores estrangeiras.

Iniciativas para um modelo sólido de governança

- Três membros independentes no Conselho de Administração (CA), composto por onze conselheiros.
- Cargos de presidente do CA e de diretor-presidente ocupados por diferentes executivos.
- Secretaria de Governança Corporativa com reporte direto ao diretor-presidente.
- Autoavaliação do CA, com mecanismos que compreendem abordagem colegiada e individual, conduzida pela Secretaria de Governança Corporativa, com a participação de membro independente.
- Avaliação externa periódica liderada por consultoria terceira, com o direcionamento de membro independente e apoio da Secretaria de Governança Corporativa.
- Portal eletrônico de governança corporativa para restringir a troca de informações com os membros do CA e os comitês de assessoramento.
- Agenda fixa de temas recorrentes a serem discutidos no CA e calendário anual de reuniões ordinárias do CA, do Conselho Fiscal e dos Comitês de Assessoramento.
- Proposta para formalizar o processo deliberativo do CA.
- Compromisso com a diversidade na alta administração.
- Diretrizes de governança alinhadas por documentos como Estatuto Social, Acordo de Acionistas e regimentos.
- Revisão bienal de políticas, normas e procedimentos – exceto os que versam sobre riscos que são revisados anualmente a fim de determinar sua compatibilidade com os objetivos da Companhia e com as condições de mercado.
- Disponibilização de manual para participação de acionistas em assembleias.
- Política de Transações com Partes Relacionadas e situações que envolvem conflito de interesses, cuja diretriz é assegurar que os controladores da Companhia não participem *a priori* de decisões nas quais possam ser beneficiados.
- Adoção de 23 políticas, revisadas periodicamente pelo CA, relacionadas a atividades, entre elas Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo; Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos; Política de Compliance – adotadas em 2018; e Política Anticorrupção; Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários; Política de Gestão Corporativa; Política de Relacionamento com o Cliente; e Política de Sustentabilidade – já estabelecidas anteriormente. Todas estão disponíveis no endereço eletrônico <https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/governanca-corporativa/estatuto-social-e-politicas/>. 102-16
- Realização de treinamentos obrigatórios sobre os temas Anticorrupção, Código de Conduta Ética, Negociação de Ações da Cielo, Gestão da Continuidade do Negócio, Gestão de Riscos, Instituição de Pagamentos – Aspectos Regulatórios, Instrumentos Normativos, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Segurança da Informação, Jornada de Trabalho, Sistema Controle de Jornada – Matriz.
- Divulgação de fatos relevantes, anúncios de resultado e demais comunicados ao mercado simultaneamente na CVM e por meio do site de Relações com Investidores. Posteriormente, os materiais são encaminhados por correio eletrônico às pessoas cadastradas para recebê-los. 102-43

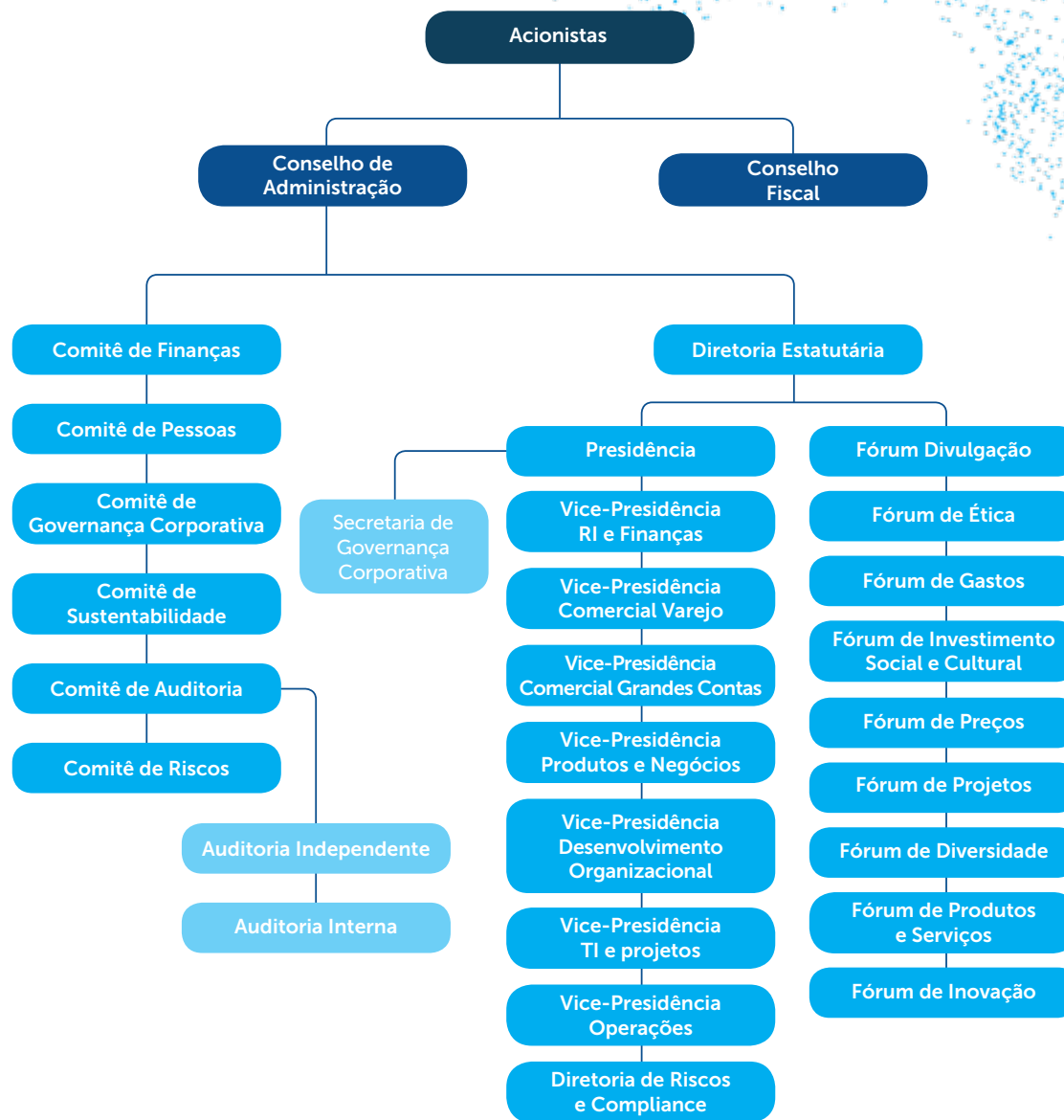
Estrutura de governança 102-18

A Companhia é administrada pelo CA, composto por membros eleitos em Assembleia Geral, e pela Diretoria Estatutária. O Estatuto Social admite a criação de comitês de assessoramento, que apoiam e impulsionam a qualidade e eficiência da atuação dos órgãos de administração.

A indicação dos membros do CA e da Diretoria Estatutária considera as contribuições estratégicas e a meritocracia, além de gênero, idade, etnia e nacionalidade. Informações completas sobre estrutura e práticas de governança estão disponíveis no endereço eletrônico <https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/governanca-corporativa/>.

A instalação dos comitês e fóruns de assessoramento compete ao CA e/ou à Diretoria Estatutária. Atualmente, estão constituídos:

- Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração: (i) Comitê de Auditoria; (ii) Comitê de Finanças; (iii) Comitê de Governança Corporativa; (iv) Comitê de Pessoas; (v) Comitê de Sustentabilidade; (vi) Comitê de Inovação; (vii) Comitê de Riscos.
- Fóruns de Assessoramento da Diretoria Estatutária: (i) Fórum de Divulgação; (ii) Fórum de Ética; (iii) Fórum de Gastos; (iv) Fórum de Investimento Social e Cultural; (v) Fórum de Preços; (vi) Fórum de Projetos; (vii) Fórum de Diversidade; (viii) Fórum de Produtos e Serviços; e (ix) Fórum de Inovação.





100%

do capital social da Stelo foi adquirido pela Cielo em 2018

Em 2018, houve a renúncia do diretor-presidente, que ocupou o cargo por um ano e meio. Após o posto ter sido assumido interinamente pelo vice-presidente executivo de Finanças e diretor de Relações com Investidores, o CA aprovou por unanimidade a eleição do executivo Paulo Rogério Caffarelli como novo diretor-presidente. [102-10](#)

Também foi autorizada no ano a abertura do Programa de Recompra de Ações, que envolveu o limite de 1.550.000 ações ordinárias, sem valor nominal, equivalentes a 0,14% das ações em circulação da Companhia.

Quanto à composição acionária, a Cielo adquiriu em 2018 os 70% restantes da Stelo por R\$ 67.319.648,35, e a acionista First Eagle Investment Management, LLC (First Eagle) aumentou sua participação no capital social da Cielo, passando a administrar 139.883.513 ações ordinárias, correspondentes a 5,15% dessa espécie de ação. [\(Confira a composição acionária em Anexos.\) 102-10 | 102-48](#)

Gestão em sustentabilidade

102-29 | 102-31 | 103-2 | 103-3: Anticorrupção | 103-2 | 103-3: Concorrência desleal | 103-2 | 103-3: Energia | 103-2 | 103-3: Água | 103-2 | 103-3: Emissões | 103-2 | 103-3: Efluentes e resíduos | 103-2 | 103-3: Conformidade ambiental | 103-2 | 103-3: Avaliação ambiental de fornecedores | 103-2 | 103-3: Emprego | 103-2 | 103-3: Treinamento e educação | 103-2 | 103-3: Avaliação social de fornecedores

Ciente da importância da sustentabilidade para o sucesso dos negócios, a Cielo mantém a Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa e o Comitê de Sustentabilidade, composto por quatro membros do CA, dos quais dois são conselheiros independentes, um representante de cada um dos acionistas controladores, e pelo vice-presidente de Desenvolvimento Organizacional (diretor-estatutário), o que demonstra a relevância do comitê para a Companhia e seu caráter estratégico.

É mantida ainda a Política de Sustentabilidade com o objetivo de reafirmar o compromisso com o desenvolvimento sustentável por meio de diretrizes para a inserção, nos negócios, dos aspectos sociais, ambientais e de governança. Aplicável a todos os administradores e colaboradores, ela contempla ética nas relações, combate à corrupção, responsabilidade social, respeito aos direitos humanos, responsabilidade na cadeia de valor, concorrência leal, investimentos sociais, voluntariado, gestão eficiente de recursos naturais e governança em sustentabilidade.

A atuação relacionada ao tema é discutida em reuniões do CA, com apresentações no mínimo semestrais das iniciativas e reportes trimestrais do Comitê de Sustentabilidade, que se reuniu duas vezes em 2018. Entre as questões tratadas no ano, estão: relatório anual de atividades do Comitê de Sustentabilidade; a estrutura do relatório de sustentabilidade 2018; *status* da implementação e execução do Planejamento Estratégico de Sustentabilidade – 2017–2021; iniciativas de diversidade e inclusão, com destaque para o Programa de Diversidade; e acompanhamento das iniciativas que garantem o alinhamento às boas práticas de gestão destacadas pelos índices de sustentabilidade empresarial brasileiros e americanos.

Além disso, em 2018, a Companhia lançou um **portal dedicado** à sustentabilidade, que busca dar transparência e visibilidade às ações em relação ao tema e está disponível nos idiomas português e inglês.

Riscos socioambientais são analisados trimestralmente pelo Comitê de Sustentabilidade



O Conselho de Administração analisa ainda, mensalmente, impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas por meio do Comitê de Finanças, órgão de assessoramento ao CA, cujas reuniões são mensais, com reportes também mensais ao CA sobre os assuntos discutidos. Já o Comitê de Sustentabilidade analisa os riscos ambientais e sociais trimestralmente. [102-31](#)

Frequência e responsabilidade pela avaliação de impactos, riscos e oportunidades [102-31](#)

Questões	Impactos	Riscos	Oportunidades
Econômicas	Comitê de Finanças – mensal	Comitê de Finanças – mensal	Comitê de Finanças – mensal
Ambientais	Comitê de Sustentabilidade – trimestral	Comitê de Sustentabilidade – trimestral	Comitê de Sustentabilidade – trimestral
Sociais	Comitê de Sustentabilidade – trimestral	Comitê de Sustentabilidade – trimestral	Comitê de Sustentabilidade – trimestral

Gestão das coligadas

Para a gestão de suas coligadas, empresas nas quais possui participação ou é controladora, a Cielo conta com uma área específica. A ideia é garantir uma contribuição crescente dessas empresas no resultado financeiro e de negócios por meio do alinhamento de suas diretrizes e políticas. Elas têm elevado potencial de sinergia em relação aos negócios da Cielo, o que permite que as ações conjuntas resultem em maior agilidade e menos burocracia no desenvolvimento de produtos e serviços.

Em 2018, a Cielo adquiriu os 70% restantes da Stelo por R\$ 67.319.648,35 e passou a deter 100% de seu capital social. Em linha com o objetivo de diversificar a oferta de soluções e serviços, a aquisição da Stelo permitiu à Companhia explorar novas iniciativas comerciais, como a venda de terminais de captura, por meio de uma marca própria e de uma estrutura independente, de forma que atenda às mais variadas demandas dos clientes. [102-10](#)

Na ocasião, a transação foi submetida para deliberação pelo Conselho de Administração da Companhia, que, por meio de seus membros independentes e com a abstenção dos demais conselheiros, em linha com as melhores práticas de governança corporativa, examinou e aprovou os termos propostos para a transação, incluindo o preço de aquisição.

O fechamento da transação ocorreu após o cumprimento de determinadas condições precedentes, que incluíram a aprovação dos órgãos competentes, como o Banco Central do Brasil (Bacen) e o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).

Participação e atuação das coligadas [102-6](#)

Stelo: soluções de pagamentos físicos.

Em 2018, a Cielo concluiu a aquisição total da Companhia e passou a deter 100% do capital social.

Cateno: gestão de meios de pagamento – cartões, faturas e risco operacional. *Joint venture* criada pela Cielo e pelo Banco do Brasil (BB).

Braspag: soluções para processamento de pagamentos. Empresa do Grupo Cielo.

Orizon: soluções e processos para o setor de saúde. Empresa do Grupo Cielo.

M4U: digitalização de meios de pagamento e soluções móveis. Empresa do Grupo Cielo.

Merchant e-Solutions: empresa americana de aquisição (física e on-line) e processamento de pagamentos.





Gestão de riscos

102-11 | 102-15 | 103-2 | 103-3: Desempenho econômico | 103-2 | 103-3: Anticorrupção | 103-2 | 103-3: Concorrência desleal | 103-2 | 103-3: Políticas públicas | 103-2 | 103-3: Privacidade do cliente | 103-2 | 103-3: Conformidades socioeconômicas

A Cielo revisa anualmente sua Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos, que estabelece diretrizes básicas e responsabilidades associadas ao gerenciamento dos riscos corporativos, controles internos e *compliance*, em alinhamento às regulamentações aplicáveis e às melhores práticas de mercado.

A aplicação da política cabe à Diretoria de Riscos e Compliance, subordinada diretamente ao

diretor-presidente, que reporta os resultados de seu trabalho à alta administração. Adicionalmente, são mantidas políticas normativas diversas, revisadas anualmente e que versam sobre a Gestão de Riscos, disponíveis para consulta pública no site de Relações com Investidores da Companhia, em <https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/governanca-corporativa/estatuto-social-e-politicas/politica-de-governanca-de-gestao-de-riscos>. 102-31

10º

Tema: Riscos regulatórios

Meta: planejar e implementar a estrutura de gestão dos riscos operacionais, crédito, liquidez e mercado, conforme requisitos do Bacen

O processo de Gestão de Riscos é amparado por uma metodologia alinhada aos requisitos regulatórios e às boas práticas de mercado. Quando eventos de riscos ou vulnerabilidades no ambiente de controles internos são identificados, planos de ação são traçados para garantir a manutenção deles em patamares aceitáveis. Adicionalmente, os colaboradores são estimulados a relatar proativamente riscos potenciais identificados em qualquer etapa do processo ou operação em que atuam.

Além disso, os produtos e serviços em desenvolvimento ou alteração são avaliados sob a óptica de riscos, considerando os

possíveis impactos para a Companhia. As áreas de Riscos e Compliance, Jurídica e Relações Institucionais, Sustentabilidade, Controladoria e Prevenção a Fraudes e à Lavagem de Dinheiro são envolvidas nos processos de avaliação de projetos, produtos e serviços, e identificam riscos, vulnerabilidades no ambiente de controles e oportunidades de melhoria.

Em 2018, foi elaborado um plano estruturado de melhoria da área de Riscos e Compliance, a fim de definir as etapas da cultura de risco, cujos níveis passam pelo colaborador, seguido da área de Riscos e, em última instância, Auditoria. Também foi criado no período o

Comitê de Riscos, que assessorava o Conselho de Administração para garantir que os riscos sejam tratados preventivamente.

Principais riscos

Ao longo dos anos, o foco da gestão de riscos manteve-se, principalmente, em temas operacionais inerentes ao ambiente de negócio, que é dependente de tecnologia de ponta, segurança da informação e funcionamento ininterrupto das operações. Em busca das melhores práticas e em virtude da autorização do Banco Central do Brasil (Bacen) para operar como instituição de pagamento na



modalidade Credenciadora, a Cielo também vem aprimorando seus processos de gestão dos riscos de crédito, liquidez, mercado e gestão do patrimônio mínimo requerido.

Alterações regulatórias também podem causar impactos no desenvolvimento dos negócios. Assim, além de dispor de metodologia para identificar e manter atualizada a relação dos principais riscos corporativos aos quais a Companhia está exposta, a Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos contempla o acompanhamento das modificações no ambiente regulatório, incluindo as regras estabelecidas pelas bandeiras, o que garante a conformidade dos produtos e processos às normas vigentes, internas e externas.

A Diretoria Jurídica é responsável por monitorar e comunicar às áreas impactadas as regulamentações aplicáveis à Cielo. Pautaram o exercício de 2018 temas regulatórios como redução de prazo de pagamento aos estabelecimentos comerciais, diminuição das tarifas de administração cobradas por credenciadoras, eliminação do limite de valor na modalidade débito e recolhimento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), de forma pulverizada nos municípios onde os equipamentos

estão instalados. No ano, também foi aprovada Política de Proteção de Dados, que prevê regras específicas para todas as informações coletadas pelas empresas.

A Companhia conta com uma Política de Gestão Tributária, que estabelece controles internos que garantem que as informações utilizadas na administração fiscal sejam fidedignas, completas, atuais e auditáveis. Além do cumprimento da legislação fiscal, a política prevê que o relacionamento com *stakeholders* seja pautado nas boas práticas empresariais e tributárias. Essa e as demais políticas da Companhia são pautadas por pilares previstos no Código de Conduta Ética: Ética, Legalidade, Responsabilidade e Cidadania Corporativa.

Adicionalmente, a Companhia detém áreas especializadas em acompanhar as tendências e inovações de mercado, como as diretorias de Estratégia, Novos Negócios e Analytics e Garagem Cielo, a fim de antever mudanças no cenário competitivo. Na mesma linha, são realizadas pesquisas de mercado e com clientes, além da participação em diversos eventos de meios de pagamento e varejo.

Em relação aos riscos socioambientais, são monitorados pela Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade

Corporativa. Adicionalmente, a Diretoria de Riscos e Compliance avalia o gerenciamento de forma independente, e os riscos são periodicamente reportados nos fóruns competentes e acompanhados pela alta administração. [103-2](#) | [103-3: Portfólio de produtos](#) | [FS2](#)

Especificamente sobre as questões ambientais, as atividades da Cielo não geram impacto significativo. Contudo, a Gerência de Sustentabilidade participa do Fórum de Produtos, a fim de antever potenciais impactos, com a análise dos riscos socioambientais inerentes aos produtos e serviços, desde a sua elaboração até a disposição final, quando aplicável. [102-11](#)

O Fórum de Produtos tem por finalidade assessorar a Diretoria-Executiva quanto à qualidade e à eficiência das atividades, em linha com os objetivos estratégicos e com os princípios básicos de governança corporativa. Além disso, a Companhia possui diretrizes que preveem que os produtos e serviços em alteração ou desenvolvimento sejam avaliados sob o aspecto de riscos, e cabe à Diretoria de Riscos e Compliance monitorar se o processo de implementação está atendendo a todas as condições e recomendações necessárias. Também cabe à Diretoria de Riscos e Compliance avaliar e monitorar os controles implementados para mitigação dos riscos relativos a essa esfera. [\(Mais informações em Sustentabilidade aplicada aos produtos e serviços.\)](#)



Cultura de gestão de riscos

A Cielo dissemina a cultura de gestão de riscos, controles internos e *compliance* por meio de programa de capacitação periódica dos colaboradores. São realizados anualmente *e-learning*s obrigatórios sobre temas como práticas anticorrupção, negociação de ações, Código de Conduta Ética, prevenção à lavagem de dinheiro, gestão da continuidade do negócio e segurança da informação, entre outros. Constantemente, também são realizados *workshops* de gestão de riscos, gestão de crises e gestão de continuidade dos negócios.



Riscos emergentes 102-15

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

Adicionalmente ao processo formal de planejamento estratégico, a Companhia possui processos internos com foco no monitoramento do mercado e na identificação de potenciais riscos emergentes para o negócio. Exemplos desses processos incluem pesquisas com clientes e sobre o mercado (mais de 28 mil entrevistas por ano), monitoramento de tendências nacionais e internacionais do setor e de tecnologia e acompanhamento da agenda regulatória do Bacen. [102-44](#)

Os principais riscos emergentes identificados pela Companhia são aqueles que levam a uma possível desintermediação de algum produto

ou serviço das empresas de adquirência. Entre eles estão as novas soluções de transferências instantâneas *peer-to-peer* (P2P), que podem vir a desintermediar o produto débito das adquirentes, o que levaria a uma perda significativa de volume transacionado da Cielo.

Outro exemplo de risco emergente identificado é o surgimento de soluções tecnológicas de captura de transações, que não envolvem necessariamente um *hardware* físico Point of Sale (POS). Tais soluções são uma ameaça à receita de aluguel e venda de máquinas da Companhia, além de diminuir a fidelidade dos estabelecimentos às adquirentes, visto que a troca de prestador de serviços de pagamentos é facilitada.

O objetivo do mapeamento de riscos emergentes é direcionar ações estratégicas, levando, por exemplo, ao lançamento de novos produtos e serviços. Casos de lançamentos da Cielo em 2018 incluem o pagamento por [QR code](#) e a nova solução de captura [LIO+](#).



Ética

103-2 | 103-3: Anticorrupção | 103-2 | 103-3: Concorrência desleal | 103-2 | 103-3: Avaliação ambiental de fornecedores | 103-2 | 103-3: Emprego | 103-2 | 103-3: Diversidade e igualdade de oportunidades | 103-2 | 103-3: Avaliação social de fornecedores | 103-2 | 103-3: Políticas públicas | 103-2 | 103-3: Privacidade do cliente | 103-2 | 103-3: Conformidades socioeconômicas

Para a Cielo, a conduta ética demonstra o compromisso de uma empresa com a sociedade e deve estar refletida nas relações com todos os seus públicos. Assim, a Companhia conta com um Código de Conduta Ética, constantemente aperfeiçoado, que contempla práticas e procedimentos para referenciar a atuação de colaboradores, estagiários, administradores, sociedades controladas e os demais públicos de interação. Todos os colaboradores devem assinar adesão formal ao documento e, sempre que há alteração no Código, realizar um treinamento obrigatório.

O código abrange orientações relacionadas a igualdade de oportunidades, respeito pelas pessoas, conflito de interesses, contribuições e afiliações a partidos políticos, práticas anticorrupção, prevenção a fraudes, práticas concorrenciais, prevenção à lavagem de dinheiro, aceitação de presentes e cortesias, segurança da informação, redes sociais, meio ambiente, saúde e segurança no trabalho e repúdio ao

trabalho escravo, exploração sexual de crianças e adolescentes e pornografia infantil. [415-1](#)

Para assegurar o aperfeiçoamento do material e que seus preceitos sejam utilizados como referência no processo de gestão, a Cielo conta com o Fórum de Ética, responsável por deliberar sobre as situações identificadas como desvios em relação aos princípios do código.

Por valorizar a relação de parceria, também dispõe de Código de Conduta Ética de Fornecedores, revisado em 2018 e aceito por 100% dos parceiros comerciais. O documento contempla diretrizes relacionadas a questões socioambientais e anticorrupção, com o objetivo de compartilhar os princípios da Cielo na construção de um relacionamento duradouro com seus fornecedores. Além disso, a Companhia adota a livre concorrência, a transparência e a imparcialidade no processo de contratação de fornecedores, bem como cumpre rigorosamente os contratos.

4º

Tema: Ética, integridade e práticas anticorrupção

Meta: revisar o Código de Conduta Ética

Canal de ética

103-2 | 103-3: Anticorrupção | 103-2 | 103-3: Concorrência desleal | 103-2 | 103-3: Avaliação ambiental de fornecedores | 103-2 | 103-3: Emprego | 103-2 | 103-3: Diversidade e igualdade de oportunidades | 103-2 | 103-3: Avaliação social de fornecedores | 103-2 | 103-3: Políticas públicas | 103-2 | 103-3: Privacidade do cliente | 103-2 | 103-3: Conformidades socioeconômicas

Para a comunicação de qualquer desvio de conduta, há o Canal de Ética, administrado por empresa especializada e independente a fim de garantir sigilo, anonimato dos demandantes e imparcialidade, com acesso por site (<https://canaldeetica.com.br/cielo/#home>) e telefone (0800-775-0808). O canal está aberto ao recebimento de denúncias de colaboradores e terceiros, incluindo fornecedores, prestadores de serviço e clientes.

A apuração de registros é feita pela Auditoria Interna, área independente da Diretoria-Executiva, que reporta, mensalmente, a apuração das denúncias recebidas ao Comitê de Auditoria e, semestralmente, ao Conselho de Administração. As atividades são monitoradas até a conclusão do caso.

Os relatos classificados como procedentes são apresentados regularmente ao Fórum de Ética da Cielo, composto pelo diretor-presidente e por seus executivos diretos. O objetivo é conhecer as principais ocorrências e seus autores, assim como deliberar sobre ações em casos críticos.

Os registros no Canal de Ética são analisados por grupos especialmente designados para a apuração dos fatos, formados de acordo com a natureza e a origem do potencial desvio de conduta. A Diretoria de Auditoria é a única a ter acesso às informações e cabe a ela a análise, a elaboração de parecer e a tratativa das denúncias recebidas. As penalidades em caso de descumprimento das regras estão previstas na Norma de Gestão de Consequências da Cielo.

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. Se as informações forem referentes a qualquer membro da

Fórum de Ética



é composto pelo diretor-presidente e por seus executivos diretos

Diretoria-Executiva, o Conselho de Administração é o órgão de deliberação. Todas as ocorrências registradas, assim como os meios de apuração e monitoramento, são reportados mensalmente ao Comitê de Auditoria e, semestralmente, ao Conselho de Administração.

Ao longo de 2018, a Companhia recebeu 85 denúncias de não conformidades ao Código de Conduta Ética. Do total, 29 foram classificadas como procedentes. A apuração de todas as 85 denúncias recebidas (36 anônimas, 29 internas e 20 externas) foi coordenada pela Auditoria Interna.

As medidas aplicadas a cada uma delas incluíram desligamento de funcionário e afastamento de terceiro por situações de assédio moral; desligamento de colaboradores envolvidos em fraude operacional e utilização indevida de cartão corporativo; e monitoramento de declarações de potenciais conflitos de interesses envolvendo funcionários que possuem parentes, ou eles próprios, com estabelecimento credenciado com a Cielo (24 relatos dos 29 procedentes). Em 2018, não foram registrados casos de corrupção. 103-2 | 103-3: Anticorrupção | 205-3

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

Política Anticorrupção

103-2 | 103-3: Anticorrupção

A Companhia conta com Política Anticorrupção, em vigor desde 2013, que enfatiza como valor corporativo a ética em todas as relações, o repúdio a qualquer forma de corrupção e o apoio a seu combate – aspectos também contemplados na Política de Sustentabilidade e no Código de Conduta Ética.

A Política Anticorrupção foi divulgada na Companhia por meio da intranet, meio de comunicação interno, na campanha Programa de Integridade, que vem do Decreto nº 8.420/2015 que regulamenta a Lei Anticorrupção. Ele prevê mecanismos para prevenir e combater a corrupção das pessoas jurídicas para com os entes da administração pública.

Portanto, 100% dos colaboradores da Cielo, incluindo membros da Diretoria-Executiva, estagiários, temporários e jovens aprendizes, foram comunicados acerca da Política Anticorrupção e do Código de Conduta Ética, que também possui conteúdo anticorrupção. Já no Conselho de Administração, 89% dos integrantes estão aderentes. [205-2](#)

Para minimizar sua exposição ao risco de corrupção, no que tange à Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013), a Cielo estabelece mecanismos preventivos, detectivos e reativos para situações que caracterizem esse tipo de delito. As principais fontes de exposição ao risco de corrupção nos processos da Companhia são:

- Reuniões com agentes públicos
- Participações ou convites de agentes públicos a eventos patrocinados
- Contratação de colaboradores com parentesco com agentes da administração pública
- Interações em processos de fiscalização ou regulação
- Credenciamento de candidatos, partidos políticos e instituições de financiamento coletivo

Para cada um dos casos, estão estabelecidas diretrizes na Norma de Relacionamento com Órgãos da Administração Pública e na Norma de Credenciamento, que devem ser respeitadas pelos colaboradores e administradores.



100%

dos colaboradores foram comunicados sobre a Política Anticorrupção e sobre o Código de Conduta Ética da Cielo

Treinamento anticorrupção

103-2 | 103-3: Anticorrupção

Para disseminar essas diretrizes, a Companhia aplica treinamento anticorrupção, de periodicidade mínima anual, em formato *e-learning*, com participação obrigatória de todos os colaboradores e administradores. No mesmo formato, é realizada capacitação sobre os principais aspectos legais e regulatórios vigentes e das situações que podem configurar atos ilícitos relacionados ao crime de corrupção. Em 2018, a queda do percentual do treinamento

em práticas anticorrupção, em relação a 2017, foi resultado das novas contratações para o time comercial (1.100 colaboradores) iniciadas em outubro e finalizadas em dezembro de 2018. Os novos colaboradores têm até 45 dias para concluir os cursos obrigatórios da Companhia a partir da data de admissão ou da atualização da nova política. Em 2019, o tempo para conclusão do treinamento será alterado para 30 dias. 205-2

Treinamentos em práticas anticorrupção 205-2

Curso	2017				2018			
	Elegíveis	Concluído	Não concluído	%	Elegíveis	Concluído	Não concluído	%
Anticorrupção	2.033	2.025	8	99,60	3.231	2.613	618	80,87

O Código de Conduta Ética contempla abrangências, responsabilidades, diretrizes e gestão de consequências relacionadas à corrupção. São estabelecidas diretrizes que repudiam práticas como suborno, desvios e concessões de vantagens indevidas, aceitação direta e indireta de presentes, favores, dinheiro ou cortesias. Também compreende o incentivo à denúncia de atos lesivos. Na Companhia, é

realizada a ampla divulgação do Código a todos os *stakeholders* e treinamento de administradores, colaboradores, estagiários e jovens-aprendizes sobre o tema.

Todas as operações (100%) consideradas pela Cielo como "transações de clientes" são avaliadas e monitoradas para prevenir e combater a lavagem de dinheiro. 205-1

Adicionalmente, a fim de fortalecer os controles do programa, entre 2017 e 2018 a Cielo aprimorou suas diretrizes e normas relacionadas à participação em licitações, doação, relacionamento com a administração pública, política anticorrupção e de *compliance*.

Todos os contratos firmados com fornecedores contêm cláusulas anticorrupção. Adicionalmente, as transações dos clientes são mensalmente avaliadas a fim de garantir o cumprimento à Lei de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Transações de financiamento ao terrorismo. Em ambos os casos, desvios são relatados ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf). 205-1

A Cielo também possui uma Política Concorrencial, que tem por objetivo orientar os administradores e colaboradores quanto às diretrizes gerais para prevenção de infrações contra a ordem econômica, tanto no contexto de contatos entre concorrentes, seja diretamente, seja por meio de associações de classes, quanto no que se refere a práticas comerciais da Cielo. 103-2 | 103-3: Concorrência desleal | 206-1



Conexão com o futuro dos pagamentos

Cenário setorial ¹⁰²⁻¹⁵

O ano de 2018 foi repleto de desafios, com relevantes alterações nos ambientes macroeconômico, político e setorial, e marcado pelo tímido início de um processo de retomada do crescimento do País. O Produto Interno Bruto (PIB) cresceu 1,1%, no mesmo patamar de 2017.

Nesse contexto, a indústria de meios de pagamento apresentou números melhores, seguindo as tendências registradas pelo setor de varejo brasileiro, de acordo com o Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA).

Segundo a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), os brasileiros realizaram R\$ 1,55 trilhão em compras com cartões em 2018, crescimento de 14,5% em relação a 2017 – maior alta desde 2014, quando

o setor cresceu 14,8%. Em quantidade de transações, os cartões tiveram crescimento ainda maior, de 15,5%, o que totalizou 18,8 bilhões em 2018 – o equivalente a 35,8 mil transações por minuto.

Ainda segundo a Abecs, o crescimento do mercado de meios de pagamentos eletrônicos, acima do desempenho da economia, mostra o vigor do segmento. Nesse cenário mais competitivo, o volume de pagamentos detidos por empresas grandes do setor caiu de 86% em 2016 para 80% em 2018, segundo estimativas do banco Credit Suisse. Novas entrantes, por sua vez, saíram de 3% para 10% em volume de pagamentos. Além das mudanças regulatórias implantadas pelo Banco Central do Brasil (Bacen), a competição é resultado do avanço de tecnologias. De

acordo com o Bacen, já são mais de 20 credenciadoras e 200 subcredenciadoras em atuação no País.

Com isso, apesar do aumento do volume transacionado e da receita, empresas perceberam as margens e os lucros em queda. Um dos principais indicadores são as taxas de desconto cobradas a cada transação dos varejistas, que estão em queda. No crédito, a média do mercado é de 2,63%, ante 2,95% em 2009, com tendência de baixar ainda mais.

Planejamento estratégico

Diante do cenário desafiador e para reafirmar seu posicionamento de líder da indústria, a Cielo adotou em 2018 um posicionamento mais arrojado, com o intuito de capturar parte relevante do crescimento do mercado e de segmentos pouco explorados. Nessa linha, foram estabelecidos sete princípios norteadores que estarão no centro das decisões da Companhia:

Princípios norteadores



A Cielo passa por uma forte reestruturação, que contempla também o desdobramento de metas em linha com os objetivos estratégicos. Para 2019, todos os vice-presidentes passam a ter suas metas individuais atreladas à qualidade do atendimento, a produtos e vendas, à disponibilidade de TI e ao uso de canais alternativos para vendas, de forma que todos estejam alinhados com o foco da Companhia.

Evolução digital

Mais do que atuar no setor de meios de pagamento, a Cielo é uma empresa de inovação e tecnologia. Seus investimentos são focados em soluções que garantam a excelência em disponibilidade, agilidade e segurança, com uma estrutura de retaguarda robusta, capaz de atender plenamente o mercado. Internamente, a Empresa estabelece um ambiente ágil e colaborativo, com profissionais engajados para atender às transformações de um mercado com muito potencial a ser capturado. Nessa linha, em 2018 teve continuidade a metodologia de trabalho Cielo Digital, que estabelece a inovação como responsabilidade de toda a organização, por meio de cinco elementos.

- **Digital fim a fim** – tomada de decisão em tempo real e de forma automática, com digitalização de processos.
- **Cliente no centro** – foco no cliente e no processo de criação de produtos e serviços.

- **Agilidade em escala** – times com responsabilidade total sobre a entrega, com interação contínua e testes com clientes, bem como incorporação de *feedbacks*.
- **Decisões baseadas em dados** – utilização constante de dados para tomada de decisão.
- **Uso intensivo de novas tecnologias** – adoção das mais recentes tecnologias no desenho de experiências do cliente.

A fim de contribuir com o processo, em 2018 foi criado o Comitê de Inovação, cujo papel é assessorar o Conselho de Administração na análise de iniciativas relacionadas à pesquisa, às tendências tecnológicas e às inovações, bem como às políticas e às estratégias. Composto por cinco membros – dos quais três são externos, com ampla experiência em tecnologia e inovação –, o Comitê se reúne periodicamente ao longo do ano.

8º

Tema: Conexão ao futuro dos pagamentos (tema novo)

9º

Tema: Tendências e disrupção tecnológica

Meta: ampliar programa de Open Payment (APIs)





Em 2018, houve avanços expressivos quanto à aplicação do modelo ágil, bem como na consolidação e ampliação da metodologia digital. Prova disso foi o aumento, entre 2017 e 2018, de quatro para 27 *squads*, que consistem na formação de times multidisciplinares – composta por profissionais de negócios, TI e áreas de operação – com práticas de design, focadas na experiência do cliente, e evoluções de curto prazo que podem ser implementadas a cada duas semanas, no conceito de *sprints*. Os prerequisites para os projetos são as oportunidades de evolução do produto e/ou serviço, alinhadas à estratégia da Companhia.

Nesse contexto, os times reduzem o vínculo com as estruturas funcionais e passam a atuar de forma mais independente, deixando a posição de comando e controle tradicional, o que contribui para uma mudança cultural por toda a Cielo. O modelo também auxilia na entrega de valor mais rápida ao cliente, com *feedback* e monitoramento contínuos, o que permite a identificação de oportunidades de melhorias e ajustes de rota com agilidade.

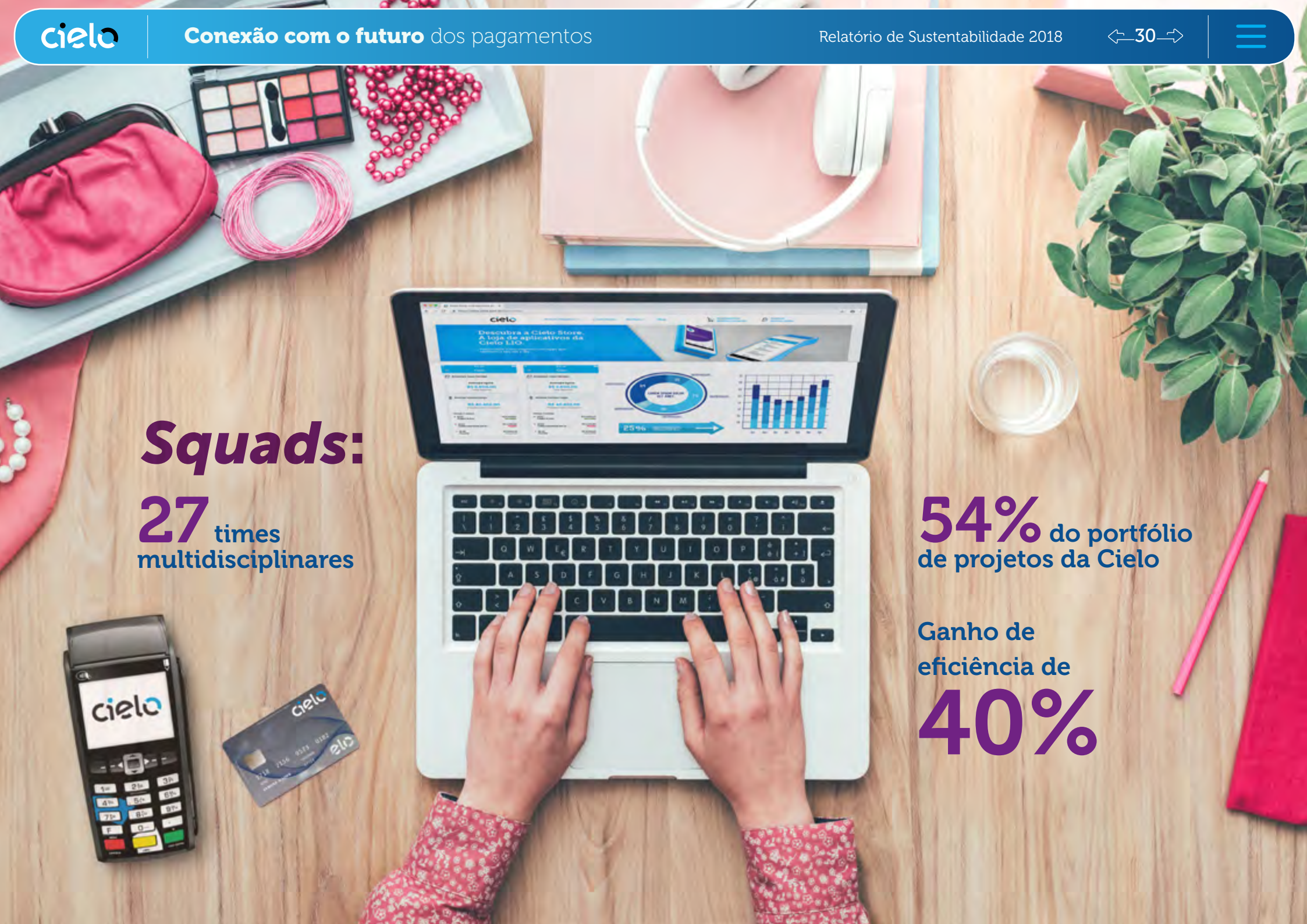
Em 2018, o modelo de *squads* era responsável por 54% do portfólio de projetos da Companhia, que garantiram um ganho de eficiência de 40%. Uma das principais entregas no ano foi a Conta Digital com Cartão Pré-pago, produto concebido e lançado pelos *squads* em 100 dias, com foco no público não bancarizado. Em modelos tradicionais, o projeto poderia levar entre seis meses e um ano para ser implantado.



Squads:
27 times
 multidisciplinares

54% do portfólio
 de projetos da Cielo

Ganho de
 eficiência de
40%



Conta digital com cartão pré-pago

A novidade permite que clientes não bancarizados possam aceitar pagamentos pela Cielo e receber o valor de suas vendas diretamente em uma conta digital vinculada a um cartão pré-pago. Essa conta possibilita ao cliente utilizar seus recebíveis de diversas formas: para o pagamento de boletos e transferências para contas bancárias diretamente do site ou aplicativo da Cielo; para realização de compras via internet ou em lojas físicas; e para saques em caixas eletrônicos com o cartão pré-pago associado à Conta Digital, entre outras opções em desenvolvimento.

Essa solução da Cielo incentiva a inclusão de clientes não bancarizados no ambiente de pagamentos eletrônicos, o que favorece seu desenvolvimento econômico e aumenta suas vendas e sua renda. Também oferece facilidades aos clientes, até mesmo para quem já tem conta em banco, que agora podem usufruir de uma série de serviços de forma simples e sem burocracias. A Conta Digital não tem custo para o cliente da Cielo.

Lançada em setembro de 2018, a modalidade já conta com cerca de 50 mil clientes, o que demonstra sua forte aderência na sociedade e o atendimento desse público.

50 mil

clientes na modalidade
conta digital com
cartão pré-pago



Para 2019 o desafio é expandir o modelo de atuação, com foco na expansão de ações no pilar de pessoas, com uma estrutura mais horizontal e mais autonomia na tomada de decisões. Além do aumento dos *squads*, o foco está na experiência do cliente, com um olhar mais amplo sobre os produtos da Empresa em linha com esse fator. Com isso, a expectativa é aumentar para 80% o portfólio rodado por esses grupos.

Além disso, para que a inovação seja competência de todos, foi iniciado no ano, como parte do planejamento estratégico, um projeto de desenvolvimento de competência em dados, *analytics* e inteligência artificial. Recursos foram destinados a sistemas, integração dos dados e a treinamentos para disseminação, de forma que todos os analistas da Companhia tenham acesso e capacidade de transformar dados em informação. Para 2019, o objetivo é promover maior integração de dados da Cielo, com ainda mais inovação e sofisticação em soluções com inteligência artificial.

Inovação interna e externa

Desde 2016, a Companhia conta com o Garagem Cielo, área que utiliza ferramentas para estimular interna e externamente a inovação. As ações são estruturadas em três grandes eixos: Inovação com o cliente, Inserção no ecossistema de inovação e Fomento à inovação interna.

Nesse contexto, entre os destaques de 2018 estão os encontros internos de inovação e tecnologias específicas para fomentar a evolução digital da Companhia. Também foram realizados eventos de cocriação com clientes, como o projeto realizado com a Ânima Educação, assim estruturado:

Desafio: gerar diferenciais competitivos por meio do pagamento para atrair os alunos e suas famílias para regularização de matrículas.

Atividades:

- Reunião de *briefing* com diretores da Ânima
- Entrevista com alunos
- Realização de cocriação com times comercial, marketing, financeiro e atendimento da Ânima

Solução criada: aplicativo da Cielo integrado com sistema de gestão comercial e financeira (SIAF) da Ânima, que possibilita autoatendimento e pagamento de matrículas e mensalidades com até seis cartões diferentes.

Mapeamento de processos de atendimento da Universidade São Judas (Grupo Ânima Educação)



Protótipo do aplicativo **LIO integrada** com SIAF*



Teste com os alunos



* Sistema de gestão comercial e financeira.

Produtos e soluções

102-2 | 102-6

Por meio das marcas Cielo, Braspag, Cateno, M4U e Stelo, as atividades da Cielo incluem credenciamento, transmissão, processamento, liquidação financeira de transações e captura das principais bandeiras nacionais e internacionais de cartões de crédito e débito.

Ao longo de 2018, foi ampliado o acesso aos serviços financeiros por meio de ofertas sob medida para atender aos diferentes perfis de negócios, considerando a necessidade de cada cliente.

Foram ofertadas vendas de máquinas – Cielo Livre (pacote sem aluguel que inclui máquina e serviços), Cielo Controle e Negociações de taxas (*merchant discount rate*) e Aluguel. Exemplo dessa personalização é a régua de adequação dos planos de Cielo Controle, que permite ao cliente optar pelo mais adequado ao seu faturamento, pagando uma mensalidade fixa, sem pagamento de tarifas adicionais. A estratégia contribui para ampliar a fidelidade por meio de um leque de opções para cada cliente.

Também houve o lançamento da modalidade de pagamento via QR code em todos os terminais. Adicionalmente, qualquer parceiro pode se transformar em uma carteira digital.

6º

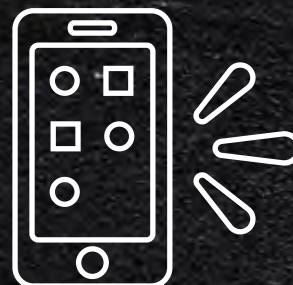
Tema: Expansão da base de clientes (tema novo)

Meta: ampliar canais de vendas dos produtos e soluções Cielo (varejo e empreendedores)

Doações via o QR Code™ Pay

Em busca de novas formas de receber doações para assistência a pessoas com deficiência, o Teleton, promovido pela AACD, pode contar com uma solução Cielo: doação por meio de QR code.

Para a ocasião, foram gerados três QR codes com valores fixos para doação de R\$ 10, R\$ 20 e R\$ 40 reais, com duas possibilidades de acesso por parte dos doadores:



Aplicativos Bradesco Correntistas e Cartões (Android), Banco Original, Agibank, PicPay e Cielo ID, em que o usuário escaneava o QR code, escolhia o cartão e confirmava o pagamento por meio do aplicativo escolhido.



Por meio de câmera do celular ou aplicativo de leitor de QR code que direcionava o usuário ao Check Out Cielo para preenchimento dos dados de cartão e usuário.



LIO+

Maquininha de cartão com celular

Lançada em 2018, a novidade, inédita no mercado mundial, é uma solução dois em um que reúne *smartphone* e maquininha de cartão. Além das funções tradicionais de um celular competitivo e de uma máquina Cielo, o lançamento ainda conta com mais de 130 aplicativos para gestão do negócio disponíveis na Cielo Store.



Soluções que se adaptam aos negócios dos clientes. São três opções de planos:

- Cielo Controle
- Cielo Livre
- Cielo Do Seu Jeito

Esses planos podem ser combinados com as máquinas:

- Cielo LIO
- POS Máquina sem fio
- Cielo Flash
- Cielo Mobile com leitor de cartão

Principais produtos e serviços

Aluguel de máquinas

Venda de máquinas

E-commerce

Serviços



Loja Virtual Cielo

O cliente pode criar sua loja virtual em cinco passos para vendas 24 horas por dia.

Em 2018, a Cielo lançou a solução durante o Fórum E-commerce Brasil. Por meio dela, com apenas cinco passos, qualquer empreendedor consegue montar sua loja virtual, com check-out, além de sistemas antifraude, de gestão de campanhas de marketing e de gerenciamento de vendas.

Cielo LIO

Solução completa para gestão de negócios, de modo simples e digital

Cielo ZIP

Cabe no bolso e não precisa de celular

Cielo Flash

Ultraveloz

Venda mais

- 1- Cielo Promo:** permite a criação de promoções e programas de fidelidade diretamente na máquina.
- 2- Conversor de Moedas Cielo:** possibilita o pagamento em moeda estrangeira e o recebimento em reais, com taxas reduzidas.
- 3- Recarga de Celular:** contempla a venda de recarga para celular para incremento do faturamento.

Gerencie seu negócio

- 1- App Cielo:** contempla toda a gestão das vendas dos clientes por meio do aplicativo.
- 2- Cielo Farol:** ferramenta que fornece informações do mercado para que o cliente mantenha-se atualizado.
- 3- Cielo Store:** trata-se de uma loja de aplicativos da Cielo LIO (aplicativos de sistema de venda e gestão integrado, *food service* e varejo, entre outros).
- 4- Negócio pro:** aplicativo gratuito para gerenciamento de negócio dentro da Cielo Store.

Índice Cielo do Varejo Aplicado (ICVA)

Estudos relacionados ao varejo que oferecem uma visão ampla do desempenho do setor.

Pagamento por link Cielo

Permite a venda on-line sem necessidade de *e-commerce*.

Checkout Cielo

Integra a loja on-line do cliente à solução de pagamento pronta da Cielo.

API e-commerce Cielo

Solução mais completa, com disponibilidade, blindagem contra fraude, análise de transições para conversão e dados de mercado para auxiliar na tomada de decisões.



Experiência de ponta a ponta

A Cielo LIO conecta o varejo brasileiro ao momento atual, em que todo o comércio busca ser mais simples e digital, ter mais versatilidade, oferecer a melhor experiência de ponta a ponta, fazer gestão otimizada e ser inovador. A solução foi desenvolvida no conceito de *all in one*, ou seja, em um único lugar o cliente tem todas as ferramentas necessárias para que o seu negócio cresça de forma mais estruturada.

Um dos exemplos de sucesso com a utilização da LIO integrada é a Cacau Show. Com uma demanda crescente, especialmente em datas comemorativas, a empresa necessitava um atendimento rápido. A LIO integrada e móvel permitiu maior agilidade e otimização do atendimento, já que é possível realizar de 10 a 15 transações por minuto, e foi considerada a solução ideal para conciliação na rede de franquias.

Em 2018, a Cielo lançou um portal de conteúdo para impulsionar a adoção da solução pelo mercado. No hotsite <http://lio.cielo.com.br>, projeto desenvolvido em parceria com a New Content, os usuários encontram mais de 40 conteúdos em vídeo, tutoriais e infográficos que apresentam o produto e mostram experiências reais de clientes que adotaram a solução.

Foco no cliente

103-2 | 103-3: Portfólio de produtos | 203-2 | FS1

A Cielo está presente em quase 100% dos municípios brasileiros, não apenas por meio de equipamentos eletrônicos de transações e captura, mas também por uma série de vantagens para o cliente, que vão de serviços para ajudá-lo a gerir melhor o negócio até a robusta infraestrutura, além de suporte ininterrupto.

O volume financeiro de transações equivale a cerca de 10% do Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil, e a infraestrutura de serviços mantida pela Companhia estimula o comércio e as empresas locais, além de colaborar para o desenvolvimento social com impulso à economia. Isso contribui para a criação de mercados e reduz a ocorrência de furtos e roubos, bem como a inadimplência, graças à substituição de pagamentos em dinheiro e cheque pelos eletrônicos.

O valor agregado se estende ainda à democratização do acesso aos pagamentos eletrônicos. De acordo com a Abecs, os

gastos com cartão representam 40% do consumo das famílias brasileiras. O aumento de participação dos cartões, nesse contexto, resulta do processo de substituição de meios de pagamento, uma vez que o brasileiro vem adotando cada vez mais os cartões em detrimento de dinheiro e cheque.

Graças à sua estrutura, a Cielo mantém negócios funcionando com tecnologia de ponta, logística eficiente e os mais rígidos padrões de segurança disponíveis. A Empresa foi responsável por pavimentar a aceitação de pagamentos por meio do NFC (*Near Field Communication* – ou pagamento por aproximação) no Brasil, com os primeiros testes já em 2008. Hoje, detém um dos maiores parques com essa tecnologia no mundo, com equipamentos em operação aptos a fazer esse tipo de transação.

Qualidade e disponibilidade de serviço

O modelo de gestão da Cielo coloca o cliente no centro de sua estratégia. Por entender as necessidades desse público e novas demandas de mercado, em 2018 a Companhia ampliou seu portfólio para atender também os não bancarizados e os pequenos negócios, o que contribuiu para o aumento de sua base da pirâmide social. Com esses novos clientes, a Cielo atuou por meio das seguintes frentes:

- **Cielo Controle:** maior controle dos custos do negócio por meio de uma cobrança única e predefinida.
- **Cielo Livre:** com um faturamento mínimo mensal, o cliente pode ficar isento de cobrança de aluguel.
- **Cielo do Seu Jeito:** com essa modalidade, o cliente pode montar um plano especial para o seu negócio, de acordo com suas necessidades.
- **Novas formas de recebimento:** a liquidação no cartão pré-pago permite a aceitação de meio eletrônico para clientes desbancarizados e a liquidação em conta-poupança contempla a aceitação de meio eletrônico para clientes que possuem somente conta-poupança.

Outro diferencial é que a Companhia oferta produtos e serviços que vão além de meios de pagamento e incluem uma série de vantagens. No ano, foi iniciado o recebimento por meio de conta digital, da qual os clientes podem sacar, pagar contas ou transferir valores para outros bancos. Outra modalidade é o Split, que permite dividir o recebimento.

7º**Tema:** Capacidade e disponibilidade operacional**Meta:** ampliar os serviços e captura de transações por meio da garantia de disponibilidade operacional

Split de pagamentos

Com uma operação nacional que engloba 80 distribuidores e 30 mil revendedores de produtos, a Baterias Moura precisava desenvolver um modelo em que pudesse automatizar o processo de controle sobre as vendas nos distribuidores (lojas de autopeças, por exemplo). Com isso, evitaria perdas com a inadimplência e aumentaria a receita.

A solução encontrada pela Cielo para a necessidade do cliente foi uma mescla de dois produtos: o Split de Pagamentos, ferramenta bastante conhecida no varejo on-line – que permite a um *marketplace*, por exemplo, distribuir os valores de uma mesma venda a fornecedores diferentes –, e o Multi-EC. Com a solução, parte da venda da bateria fica com a revenda e parte vai para o fornecedor, já no momento da transação. Além disso, como uma loja de autopeças, por exemplo, distribui produtos de diversos fornecedores, o Multi-EC foi a solução para realizar o Split somente nas vendas de bateria.

Na prática, o Multi-EC permitiu cadastrar um estabelecimento específico para a Baterias Moura nas maquininhas dos distribuidores. Quando o lojista vai realizar uma venda de bateria, basta selecionar esse estabelecimento e o sistema aplica automaticamente o Split, que já realiza a divisão dos valores.

Esse foi o primeiro projeto de Split de Pagamentos no mundo físico realizado pela Cielo. Não houve custo algum para a implantação, já que, sob o conceito *building blocks*, foi possível unir ferramentas já disponíveis pela Cielo e disponibilizar uma solução específica que atendesse o cliente da melhor forma.

Com isso, além da renovação de contrato com a empresa, a solução pode ser aplicada a outros clientes com necessidades semelhantes. Desde o início da operação, em 2018, as vendas já superaram R\$ 2 milhões e continuam a crescer mês a mês.

Com esse leque de soluções, no fim de 2018 a Cielo mantinha clientes ativos – estabelecimentos comerciais ou pessoas físicas – em 98% dos 5.570 municípios brasileiros (IBGE 2018). Essa abrangência incentiva o surgimento e crescimento de novos negócios e fomenta o empreendedorismo.

103-2 | 103-3: Comunidades locais | FS13

Sustentabilidade aplicada aos produtos e serviços 103-2 | 103-3: Portfólio de produtos | FS1

Em 2018, a Gerência de Sustentabilidade passou a participar do Fórum de Produtos, no qual são avaliados riscos socioambientais de produtos e serviços da Cielo. Por meio da Política de Sustentabilidade, a Companhia reafirma seu compromisso com o desenvolvimento sustentável com diretrizes para a inserção dos aspectos sociais, ambientais e de governança aos negócios.

A Empresa também conta com uma Política de Produtos e Serviços, aplicada a todas as áreas responsáveis pelo desenvolvimento, administração e entrega de produtos e serviços. O objetivo é contribuir para o crescimento sustentável da Cielo, seus parceiros e clientes, bem como gerar impactos positivos para a sociedade. Adicionalmente, a Companhia segue as legislações vigentes no âmbito federal, estadual e municipal e conta com normas internas, aperfeiçoadas constantemente, aprovadas pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os colaboradores.

Ambas as políticas, de Sustentabilidade e de Produtos e Serviços, são aprovadas pela Diretoria-Executiva e pelo Conselho de Administração, e abrangem todos os administradores e colaboradores da Cielo.

Outros documentos e compromissos também endossam a gestão dos negócios e influenciam a tomada de decisões sobre produtos e/ou serviços existentes ou futuros e o engajamento de *stakeholders*, como Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos, de Segurança da Informação, Privacidade de Dados e de Relacionamento com Clientes. As políticas estão disponíveis na íntegra no site de Relações com Investidores <https://ri.cielo.com.br/> e os compromissos da Cielo estão descritos no capítulo Participação em Iniciativas Externas.

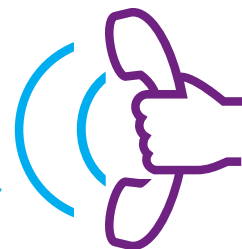


Relacionamento com clientes

O relacionamento com os clientes é a base dos negócios da Cielo. Em 2018, entre os destaques nesse sentido estão a ampliação da força de vendas, com a contratação de 1,1 mil pessoas, e a especialização de áreas de relacionamento com clientes no varejo, por meio da segmentação de equipes de estratégia e ofertas, de credenciamento, de canal presencial e de avaliação de preço. Assim, foi possível mapear todos os pontos de contato com o cliente desde seu ingresso, reavaliar preços e garantir as melhores ofertas por grupos.

Em relação aos canais, a Companhia realiza atendimento presencial periódico, por telefone e meios virtuais, como nas redes sociais Facebook e Twitter, além de suporte técnico nas lojas físicas. Ao final de 2018, contava com 30 canais de atendimento ao cliente, ante 16 canais ao término do exercício de 2017. Especificamente nos canais digitais, a

30
canais de
atendimento
ao cliente



Companhia investiu na estrutura de seu site, com informações comerciais claras para diferentes necessidades a fim de suportar novas ofertas e demandas de outros públicos.

A central da Cielo oferece atendimento telefônico especializado (4002-5472 nas capitais e regiões metropolitanas e 0800 570 8472 nas demais localidades), de segunda a sábado, das 8h às 22h, além de suporte técnico 24 horas (4002-9111

nas capitais e regiões metropolitanas e 0800 570 0111 nas demais localidades). Também conta com Ouvidoria para o encaminhamento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios, com atendimento de segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto feriados, pelo telefone 0800 570 2288 ou pelo site. Com auxílio do time de *backoffice*, o foco em 2018 foi atuar de forma proativa com base nas principais reclamações. Com isso, foi possível encerrar o ano com o menor índice de chamados dos últimos dois anos.

Para grandes contas, a Companhia conta com canal presencial, consultoria comercial e canal virtual. Para um entendimento personalizado e exclusivo, também mantém central de Franquias e de Subadquirência.

1º

Tema: Foco no atendimento e satisfação do cliente, adequando produtos e serviços às suas necessidades

Meta: reduzir o número de chamadas e o tempo de resposta das reclamações de clientes na Central de Relacionamento e no Help Desk

Canais de atendimento da **cielo**



Onda Azul

Em linha com a estratégia de colocar o cliente no centro das decisões, a Companhia realizou mais uma vez a Onda Azul. Na ocasião, mais de 500 colaboradores visitaram mais de 4,5 mil pontos de venda na Grande São Paulo a fim de atender clientes e entender as dúvidas ou problemas do dia a dia.

A ação foi suportada pelo aplicativo Embaixadores, já conectado ao Contact Center, com colaboradores de plantão para resolução, e serviu de insumo para um plano de ação de melhorias. O objetivo é que os colaboradores entendam de forma prática a necessidade do cliente e estreitem o relacionamento com eles.

Cielo na Estrada

Ciente do potencial de seu mercado, a Cielo também realiza ações em parceria com bancos e bandeiras para promover a democratização dos meios eletrônicos de pagamento. É o caso do projeto Cielo na Estrada, loja *show room* itinerante no formato de caminhão, em que o cliente tem acesso aos produtos e serviços da Cielo, com a facilidade do contato presencial para esclarecer dúvidas e contratar as soluções da companhia de maneira simplificada. Lançado no segundo semestre de 2018, o caminhão rodou 12,5 mil quilômetros, passando por 24 cidades em 15 estados do Brasil.

Além da loja itinerante, também foi realizada parceria com o Facebook para oferecer oficinas de capacitação em marketing digital aos clientes e interessados a fim de contribuir com o desenvolvimento dos comerciantes locais. Para 2019, o objetivo é dar andamento ao projeto por um período maior em diversas cidades pelo País, em novos formatos.



12,5
mil km rodados



24
cidades



15
estados do Brasil

Investimento em comunicação

103-2 | 103-3: Rotulagem de produtos e serviços

A área de Comunicação e Marketing recebeu aportes especialmente por conta das novas ofertas de produtos e da ampliação da base de clientes. Os investimentos resultaram na estruturação da equipe, que foi ampliada, com setor específico de mídia e canal digital de aquisição e áreas de gestão de campanha e marketing de segmentos.

No ano, foi lançada a campanha Cielo Controle com Taxa Zero, com Fábio Porchat estrelando filme inédito para promover o produto, uma nova forma de comercializar serviços no segmento de meios de pagamentos, que busca simplificar a aceitação de cartão e o controle financeiro do negócio dos lojistas. A solução foi criada para se adaptar aos diversos perfis de clientes e contempla taxa zero e preço fixo, que já inclui máquina e serviços.

Com portfólio de produtos e serviços mais completo do mercado, a Cielo foi o primeiro *player* a lançar uma comunicação de planos nesse segmento, buscando tornar a escolha do cliente mais simples.

Além da campanha com foco em planos, a estratégia de comunicação foi reforçar o posicionamento da Cielo, por meio da

Cielo LIO, sob o tema Revolução, reafirmando os atributos de diferenciação e inovação. No ano, também houve o lançamento da LIO+, campanha lançada em outubro com o apresentador Luciano Huck, para mostrar a praticidade do produto e os benefícios que oferece para o público empreendedor.

Outro destaque foi a prestação de serviços por meio de conteúdo dedicado ao pequeno negócio, tendo o fomento ao empreendedorismo como foco. A companhia intensificou seus esforços para tornar o [blog da Cielo](#) referência no segmento, além da grade de conteúdo para as redes sociais.

A companhia mantém uma página dedicada ao empreendedorismo, cujos conteúdos têm como objetivo apoiar os clientes em seus negócios e garantir a aproximação com a Companhia. [FS16](#)

Adicionalmente, por meio da plataforma Cielo Movimenta, a Empresa promove ações com comerciantes para apoiar a cultura e movimentar o comércio local. No ano, foi patrocinadora máster de duas das maiores festas de São João do Brasil: de Caruaru, em Pernambuco, e de Campina Grande, na Paraíba. Também participou do Festival de

Inverno de Campos do Jordão e do Festival Fatura – Comidas do Brasil, entre outras ações. (Acesse os projetos em Anexos.)

Em 2018, a área de Business Analytics deu suporte à Cielo na prevenção de saída de clientes, além de disponibilizar dados para as frentes de cobrança e marketing digital. Também por meio do uso de dados para tomadas de decisão, foi intensificada a melhor alocação de investimentos pela Companhia.

Para 2019, um dos focos será o trabalho de posicionar a Cielo como marca tradicional e conhecida, preparada para o futuro.



Inovação e qualidade dos serviços

A Cielo monitora a qualidade dos serviços prestados com o acompanhamento frequente de indicadores de atendimento, cobrança, logística e serviços, sob a óptica do cliente. Também faz o acompanhamento on-line de disponibilidade de sistema e erros de transações e de pesquisas de satisfação realizadas com clientes.

Conta ainda com apoio de uma série de iniciativas que inclui uso de inteligência artificial. Exemplo é a área de Machine Learning, que engloba ferramentas estatísticas de apoio a ações preditivas e otimizam as análises de indicadores, em complemento à análise humana. Assim, o índice de engajamento do cliente e sua etapa no ciclo de vida na Companhia são identificados, o que auxilia no acompanhamento do relacionamento com cada cliente e na atuação preventiva para diminuir possíveis saídas da Empresa.

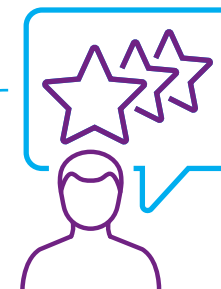
Na área de Call Center, em 2018 a inteligência artificial passou a ser utilizada para transcrição das ligações, com análise de comportamento e do sentimento transmitido na ligação, o que também subsidia possíveis medidas que visam à melhoria do atendimento aos clientes.

Pesquisa de satisfação 102-43 | 102-44

Para medir a satisfação de seus clientes, a Cielo realiza pesquisa que contribui também para a avaliação de suas necessidades e preferências. O levantamento ocorre duas vezes por ano e inclui cerca de 3 mil estabelecimentos participantes por onda, que são entrevistados via telefone por instituto de pesquisa independente e especializado. A amostragem considera diversas regiões geográficas e portes de estabelecimentos do varejo para assegurar mais representatividade por macrorregião.

Os resultados mais recentes da Pesquisa de Satisfação, realizada em novembro de 2018, demonstram que cerca de 75% dos clientes que avaliaram os serviços e o atendimento atribuíram notas acima de 7 para a Companhia. Foram considerados qualidade do relacionamento, atendimento, equipamento, produtos e serviços, além de condições comerciais, entre outros fatores percebidos pelos clientes. Além de ser utilizada para a medição de satisfação, a nota da pesquisa serve de insumo para o cálculo da remuneração variável dos colaboradores.

Nota acima de 7
de acordo com
75%
dos clientes





Segurança cibernética

103-2 | 103-3: Privacidade do cliente | 418-1 |

103-2 | 103-3: Portfólio de produtos | FS3 |

103-2 | 103-3: Anticorrupção | 205-1

Para garantir a confidencialidade, a privacidade e a segurança das informações de seus clientes, a Cielo conta com a Política de Segurança da Informação, que contempla Norma de Classificação da Informação, Política de Privacidade de Dados e o Código de Conduta Ética.

A Companhia detém ferramentas de prevenção à fraude para todos os segmentos de mercado. Os clientes contam com um conjunto de produtos que auxiliam as transações presenciais e on-line com segurança de vendas, redução das perdas com fraudes e contestações, além de aumentar o nível de aderência às boas práticas internacionais de segurança da informação.

Com esse robusto sistema tecnológico, a Companhia pode monitorar 100% das transações e identificar possíveis alterações

de comportamento e ocorrências de fraude, com alerta automático ao banco emissor do cartão, que entra em contato com o portador e toma as providências necessárias. A cada transação, os dados do cartão e da senha são criptografados com uma chave exclusiva, o que impede eventuais tentativas de acesso indevido.

Esses benefícios e objetivos são alcançados por meio de uma cesta de serviços de segurança composta por itens como testes e certificações de segurança física e lógica do ambiente do cliente; monitoramento das transações por uma plataforma integrada de análise comportamental; alertas preventivos de fraudes; e ferramentas de auxílio à defesa de contestações. Tudo é lastreado por consultorias personalizadas, que auxiliam o direcionamento das ações e preparam diagnósticos de tendências, comparativos

2º

Tema: Confidencialidade no uso de dados dos clientes (tema novo)

Meta: adequar sistemas para receberem e disponibilizarem informações de índice das chaves de dados (BDK) utilizadas na criptografia dos dados de cartões

3º

Tema: Prevenção e controle de fraude e segurança cibernética

Meta: adequar sistemas e processos para atendimento dos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)

do mercado relativos a fraudes e contestações de transações eletrônicas.

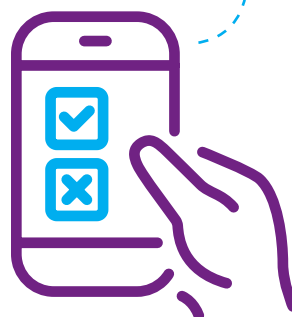
Além disso, todas as máquinas da Cielo aceitam cartões com chip, o que reduz significativamente o risco de fraudes. Tanto nas máquinas quanto no *e-commerce*, a Companhia mantém uma plataforma de controle de fraude, cujo sistema tem capacidade de identificar fraudes e aponta regras (há mais de duas mil) que resultam em alerta de acordo com o comportamento de transação de cada consumidor monitorado. Esse sistema, somado ao conhecimento técnico das equipes, faz com que a Companhia registre o menor índice de fraude do mercado de cartões no Brasil. [FS3](#)

Adicionalmente, máquinas como a LIO contam com sensores para monitoramento de indicadores, como bateria, geolocalização e detecção de possíveis anomalias. Nos casos de detecção de fraude, a área de Prevenção adota ação imediata, com notificação e bloqueio de cadastro, se for o caso. A Companhia também garante o anonimato e a confidencialidade das informações.

Em 2018, a Auditoria Interna realizou trabalhos relacionados à proteção de

Pioneira

na oferta de solução em protocolos 3DS 2.0



dados da Cielo e de seus clientes, como Gestão de Acessos, Monitoramento de Vulnerabilidade, Scan de Vulnerabilidade e Pentest, Gestão de Eventos de Segurança e Proteção de Dados nas empresas controladas M4U e Braspag.

Queixas relativas à violação de privacidade e a perdas de dados de clientes podem ser realizadas por meio do Canal de Ética. Durante o ano, não foram recebidas reclamações comprovadas em relação ao tema. [418-1](#)

Padrão mundial de autenticação nas transações on-line

Em 2018, a Cielo foi pioneira na oferta de solução baseada nos protocolos 3DS 2.0, padrão de autenticação de última geração definido pelo mercado para fornecer segurança adicional às transações no comércio eletrônico. É o único capaz de autenticar uma transação sem a intervenção do cliente, criando uma experiência de compra fluida, reduzindo o abandono de carrinhos e aumentando as taxas de conversão.

Para as transações que demandam autenticação, o processo é intuitivo e pode ser realizado na modalidade conhecida como “dois fatores”, com a validação via biometria, envio de código SMS e reconhecimento de voz ou facial. O novo padrão pode ser implementado em dispositivos móveis, recurso inédito no mercado.

Relacionamentos de valor

103-2 | 103-3: Emprego | 103-2 | 103-3: Treinamento e educação |
103-2 | 103-3: Diversidade e igualdade de oportunidades

Colaboradores

Ao final de 2018, a Cielo contava com 3.108 colaboradores próprios, 59% homens e 41% mulheres – todos cobertos por convenções coletivas firmadas com sindicatos –, além de sete diretores estatutários eleitos pelo Conselho de Administração e com contratos diferenciados. No período, a taxa de rotatividade foi de 26,7%, resultado de 1.665 contratados (1.021 homens e 644 mulheres) e 617 desligados. [\(Veja tabela completa em Anexos.\)](#) 102-8 | 102-41 | 401-1

Por entender que seus colaboradores são fundamentais para o sucesso dos negócios, a Companhia conta com um Modelo Integrado de Gente, pautado na meritocracia, que contempla investimentos em capacitação, benefícios e bem-estar das pessoas.

5º

Tema: Atração, desenvolvimento, valorização dos colaboradores, equidade e respeito à diversidade em todos os níveis hierárquicos e relacionamentos

Meta: fortalecer a área de atração e seleção a fim de garantir a alta qualidade dos candidatos e atender aos diferentes perfis da organização

Atração e seleção 103-2 | 103-3: Emprego

Em 2018, o Centro de Expertise da Cielo focou na atração e seleção de colaboradores, em linha com sua cultura, por meio da participação em feiras de recrutamento, promoção de eventos, visitas a universidades e LinkedIn.

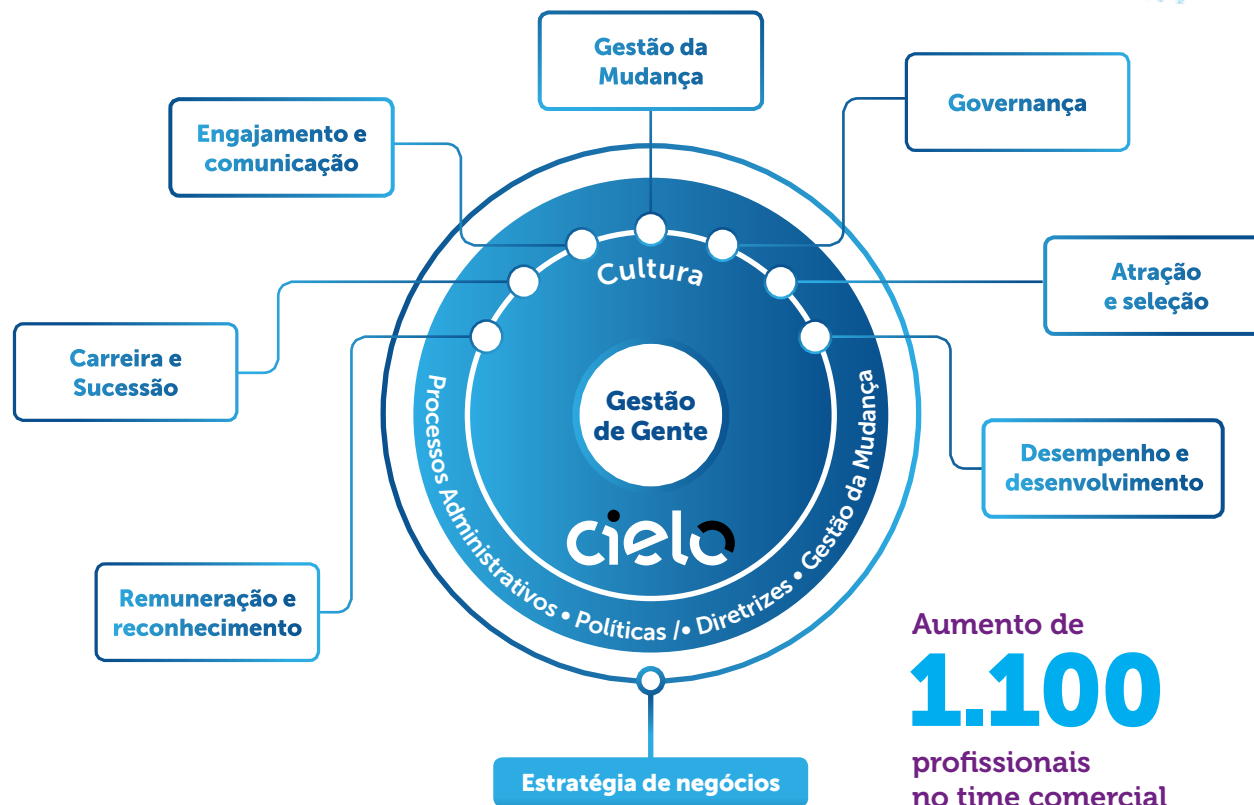
Além de manter o Programa de Trainee, um dos destaques foi a reestruturação do Programa de Estágio, que passou a ser realizado duas vezes ao ano por ser considerado uma eficiente porta de entrada de talentos. Aos participantes, foram ofertados treinamentos específicos, com a jornada de acompanhamento próximo dos líderes, o que contribui para reduzir a curva de aprendizado. O desenvolvimento ocorre também por meio da execução de projetos e rodízio de funções no dia a dia.

Adicionalmente, a Cielo mantém o Programa Jovem Comercial, focado em estagiários do último ano de faculdade que, após um módulo intenso de aprendizado e formação, podem ser contratados como executivos de vendas.

Um dos destaques do ano, em linha com a estratégia de negócios, foi o aumento de 1.100 profissionais no time comercial, com o Projeto Nitro.

A Empresa estimula ainda o preenchimento das vagas pelos próprios colaboradores, razão pela qual elas são divulgadas primeiro internamente. No período, 27,3% foram preenchidas por funcionários da Cielo. Nessa linha, em 2018 foi iniciada a aceleração de potenciais, um mapeamento para priorização de pessoas com bom desempenho

Modelo Integrado de Gente



comportamental e relacionado a metas com o objetivo de estimular a rotação de talentos dentro da própria Companhia e estimular o desenvolvimento de carreira dos colaboradores. Também foi iniciado o Programa de Sucessão, para mapeamento de talentos internos.

Além disso, a Companhia lançou o Programa de Indicação, em que colaboradores recomendam candidatos para atuar na área Comercial e para

os programas de Trainee e Estágio. Com o mote #genteboaeuindico, caso o candidato seja contratado, o colaborador recebe uma bonificação.

Para recepcionar os colaboradores, a Companhia desenvolveu o On Boarding, jornada de integração por meio de uma experiência digital. Em relação à evolução digital, foi criada uma área de cultura a fim de apoiar o posicionamento da Cielo e seu salto no mundo digital relacionado à forma de trabalhar.

Desenvolvimento e capacitação

103-2 | 103-3: Treinamento e educação | 404-1 | 404-2

O desenvolvimento de carreira na Cielo é baseado na meritocracia, com foco em resultado, atitude, habilidade e conhecimento. A abordagem das ações de treinamento, desenvolvimento e educação corporativa é definida a partir de insumos oriundos tanto da visão macro como da individual. Uma das fontes é o Programa de Desenvolvimento Individual (PDI), construído com o apoio dos gestores e acompanhado por meio de ferramenta on-line. Em 2018, os principais programas de desenvolvimento foram:



Sou Cielo Comercial – integração focada na área Comercial, contempla 30 dias com uma série de ações à distância e presenciais, distribuídas pelas filiais no Brasil. As ações envolvem *e-learning*s e acompanhamento de executivos de vendas a novos colaboradores no início de sua trajetória.

How To – trata-se de programa direcionado aos primeiros níveis da liderança. Seu objetivo é desenvolver competências específicas para o cargo e preparar os profissionais para utilizarem as ferramentas internas de gestão de negócio. Em 2018, foram treinados 170 líderes, o que corresponde a 42% do público elegível.

Next – focado em alta liderança, gerentes e diretores, tem como objetivo desenvolver o pensamento crítico construtivo, inspirar equipes na busca por soluções inovadoras, formar times de alto desempenho, fortalecer a cultura Cielo e refletir a importância da gestão e troca de boas práticas. Realizado por consultoria parceira e com participação dos conselheiros da Companhia, o programa soma 80 horas divididas em cinco módulos: Contexto Exponencial, Dinâmica Organizacional, Jornada de Transformação, Gestão da Execução e Inovação e Liderança Extraordinária.

Tudo nosso, nada deles! #TNND – programa dedicado à área Comercial de Varejo com foco na capacitação em produtos Cielo, reciclagem

de argumentação de vendas e formação de multiplicadores internos.

Sniper – visa capacitar, de maneira completa, a força comercial de Grandes Contas, com ênfase em negociação comercial que agregue valor ao cliente.

Certificação Cielo em Canais – apresenta métodos, ferramentas e práticas que contribuem para o incremento dos resultados em canais de atendimento aos clientes, além de permitir o desenvolvimento de estratégias que facilitem as tarefas da força de vendas nos canais de distribuição.

Além disso, a Cielo dispõe de 11 cursos obrigatórios destinados a todos os funcionários e alguns específicos para determinados cargos, como gestores. Eles envolvem temas como práticas anticorrupção, Código de Conduta Ética, negociação de ações da Cielo, gestão e continuidade dos negócios, gestão de riscos, aspectos regulatórios, instrumentos normativos, prevenção à lavagem de dinheiro, segurança da informação, jornada de trabalho e sistema de controle de jornada.

Em 2018, a Companhia ainda desenvolveu um programa de *mentoring*, com capacitação de líderes para atuar na mentoria de jovens. No ano, 25 pessoas foram formadas, e cada uma delas atende quatro colaboradores.

Universidade Cielo

A fim de contribuir para a sustentabilidade do negócio e os de seus clientes, a Companhia mantém desde 2011 a Universidade Cielo, principal ferramenta de gestão do capital intelectual. Focada no desenvolvimento de colaboradores e extensiva ao público externo, contempla um espaço físico com 12 salas para treinamentos presenciais e uma plataforma de ensino on-line, além de aplicativo para colaboradores. Sua atuação é pautada em quatro pilares:

Escola de Clientes e Negócios – tem por objetivo proporcionar aos profissionais uma visão ampla e integrada sobre negócios e relacionamento com o cliente por meio de treinamentos sobre temas como produtos e serviços, planejamento estratégico, marca e mercado, que contribuem para potencializar os resultados organizacionais.

Escola de Excelência – focada em potencializar o conhecimento técnico e tecnológico dedicado à melhoria contínua de processos e ao aperfeiçoamento profissional por meio de treinamentos sobre projetos e processos, bem como formação técnica, funcional e tecnológica.

Escola de Liderança – visa ao desenvolvimento de qualidades essenciais para o papel de liderança, como capacidade de manter o equilíbrio emocional, apoiar o desenvolvimento de pessoas, criar um clima de confiança e transmitir visão inspiradora, para estabelecer formas de cooperação mutuamente benéficas.

Escola de Sustentabilidade – promove o entendimento da relação entre os objetivos do negócio e o desenvolvimento sustentável da Companhia e da sociedade em linha com a responsabilidade corporativa, a ética e os aspectos sociais, ambientais e de governança do negócio.

Por meio da Universidade Cielo, em 2018 foram investidos R\$ 4,9 milhões, que proporcionaram 98.891 mil horas de treinamento, média de 29 horas por colaborador – 27,55 para homens e 31,33 para mulheres. Também foram alocados recursos em subsídio educacional (graduação, pós-graduação e idiomas), em continuidade à educação formal dos profissionais, um benefício usufruído por 9% do quadro funcional – desse total, 38% mulheres. [103-2](#) | [103-3: Rotulagem de produtos e serviços](#) | [FS16](#)



Meta 2017:

Remodelar o pilar de atuação Sustentabilidade da Universidade Cielo para oferecer conteúdos e iniciativas aos públicos de relacionamento da Companhia sobre o tema.

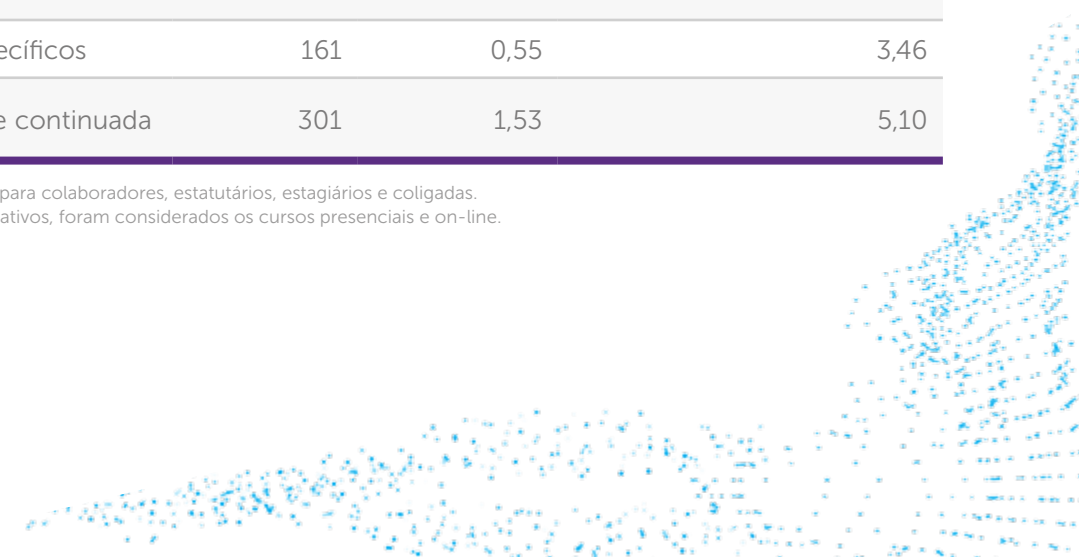
Resultados em 2018:

Não foi atingida, pois houve uma mudança na estratégia da Universidade Corporativa.

Universidade Cielo em 2018¹

Treinamentos	Participantes	Investimento (R\$ milhões)	Valor médio investido por participante (R\$ mil)
Treinamentos corporativos ²	3.586	2,81	0,784
Treinamentos específicos	161	0,55	3,46
Educação formal e continuada	301	1,53	5,10

1. Considera treinamentos para colaboradores, estatutários, estagiários e coligadas.
 2. Em treinamentos corporativos, foram considerados os cursos presenciais e on-line.





Número médio de horas de treinamento¹ por ano por categoria funcional e por gênero 404-1

Categoria funcional	Média de horas		
	2017	2018 ²	
		Homem	Mulher
Diretoria-Executiva ³	5,84	5,47	0,25
Gerentes/diretores	18,96	27,16	31,48
Coordenadores	36,05	36,14	44,17
Especialistas/consultores	30,86	18,29	21,92
Força comercial	50,06	30,85	36,57
Equipe	35,85	22,12	21,56
Estagiários	40,94	45,68	46,08

1. Considera treinamentos corporativos e específicos.

2. Em 2018, a Cielo apresentou o dado por gênero em cada categoria funcional, aprimorando o relato desses dados.

3. Diretoria-Executiva engloba os vice-presidentes e o diretor-presidente.

Análise de desempenho

103-2 | 103-3: Treinamento e educação | 404-3

Na Cielo, a gestão de pessoas é pautada na meritocracia de forma que reforce o nível de compromisso da liderança com o desenvolvimento contínuo dos colaboradores. Por meio de seu Fórum de Gestão de Talentos, a Empresa avalia 100% dos colaboradores elegíveis (exceção a estagiários e aprendizes, que recebem *feedbacks*

regularmente). Participam o gestor direto, os mediatos e os pares do gestor.

A definição dos méritos e promoções, bem como a escolha de Key People – colaboradores que tiveram melhor desempenho e que recebem ações da Companhia – são realizadas com base nos resultados do Fórum de Gestão de Talentos, bem como no mapeamento de potenciais sucessores e ações de desenvolvimento capitaneadas pela Universidade Cielo.

Desde 2016, as competências foram divididas por nível de complexidade, de forma que o processo seja transparente e claro sobre quais os comportamentos esperados pela Companhia. Foram realizadas ações presenciais, como *workshop* de competências, a fim de sedimentar os novos comportamentos esperados para a entrega do novo planejamento estratégico, com turmas tanto para as áreas comerciais quanto para a matriz.

No portal da Universidade Cielo, na trilha Odisseia, o colaborador encontra em um só lugar todas as informações relativas ao ciclo meritocrático. Para o gerenciamento de seu desenvolvimento e sua carreira, foi lançado no período um guia de desenvolvimento das competências, com as diretrizes do Fórum de Gestão de Talentos. Também foi implantada nova plataforma para avaliação de competências, com um formulário de planejamento, que consiste em um roteiro para apoiar o colaborador na reflexão de carreira.

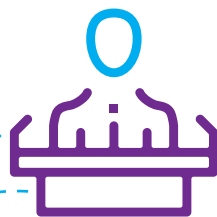
O processo de avaliação de desempenho é atrelado ao pagamento do Programa de Participação nos Resultados (PPR) e tem como público elegível todos os colaboradores que foram admitidos até 30 de setembro do ano da avaliação. Para os admitidos no último trimestre, uma nota padrão é definida para o PPR por meio de acordo firmado com o sindicato. Somente não participam do processo aprendizes, estagiários, temporários e prestadores de serviço.



Reconhecimento e valorização

Para reconhecer e valorizar profissionais que caminham lado a lado com a Cielo, é realizada a Semana da Meritocracia, em que os colaboradores de destaque são reconhecidos com mérito ou promoção, com base no desempenho diante de metas e competências, analisadas em um fórum de talentos por seus gestores e colegas.

Na iniciativa, foram reconhecidos ainda, em 2018, 60 funcionários, denominados Key People. Além de receberem ações da Cielo, os profissionais são homenageados perante toda a Companhia e com a presença dos familiares.



60 funcionários denominados Key People

Remuneração e benefícios

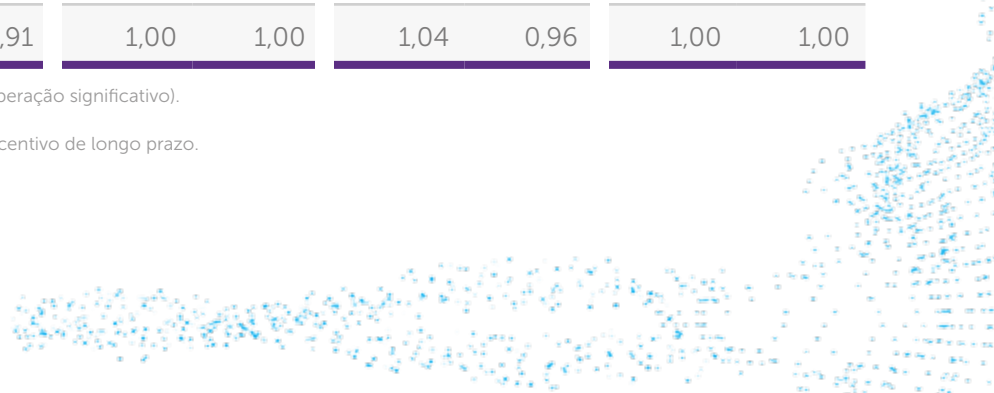
103-2 | 103-3: Diversidade e igualdade de oportunidades | 405-2

A Companhia oferta salários compatíveis com a média de seu setor de atuação. Em 2018, após projeto-piloto conduzido no ano anterior, foi adotada a remuneração variável para a equipe comercial, com foco em novos negócios. Para 2019, a fim de promover ainda mais a satisfação do cliente, esse indicador deve ganhar aumento de peso nas metas para 100% dos colaboradores.

Razão matemática do salário-base e remuneração entre mulheres e homens¹ 405-2

Categoria funcional	Salário-base ²		Remuneração total ³					
	2017	2018	2017	2018				
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Liderança	1,10	0,91	1,03	0,97	1,15	0,87	1,06	0,94
Força comercial	1,03	0,97	0,94	1,06	1,03	0,97	0,93	1,07
Coordenadores	1,05	0,95	1,05	0,95	1,08	0,92	1,09	0,92
Especialistas/consultores	1,07	0,94	1,11	0,90	1,06	0,95	1,10	0,91
Equipe	1,03	0,91	1,00	1,00	1,04	0,96	1,00	1,00

1. Dados referentes às operações da Cielo no Brasil (local de operação significativo).
 2. Salário-base = salário fixo.
 3. Remuneração total = salário + incentivo de curto prazo + incentivo de longo prazo.



Além disso, com a criação da área de Gestão de Processos em 2018, a Companhia iniciou a revisão do modelo de gestão de metas corporativas, seus desdobramentos e incentivos, disseminando-as e acompanhando-as entre todos os funcionários.

Em relação aos recursos destinados aos colaboradores, estão inclusos os repasses ao Plano de Previdência Privada, de adesão voluntária. Os profissionais podem contribuir com valores entre 0% e 7,8% do salário e a contrapartida da Cielo varia entre 100% e 200% desse valor, de acordo com a idade do colaborador. Em 2018, os investimentos chegaram a R\$ 12.238.742 milhões, complementados pela contribuição de R\$ 10.128.253 milhões dos funcionários – cerca de 70% do total optaram por participar do benefício.

[\(Mais informações em Anexos.\)](#)

103-2 | 103-3: Desempenho econômico | 201-3

Recolocação de profissionais 404-2

A Cielo promove ações para a recolocação de profissionais desligados do nível gerencial em diante, mediante validação da área de Recursos Humanos. A ação ocorre com apoio de três consultorias especializadas, que oferecem apoio na recolocação. A duração varia de seis meses a um ano (de acordo com o nível) e é 100% custeada pela Companhia. Um diferencial é que o próprio profissional pode optar pelo auxílio de uma das três consultorias. A cada dois meses, e até o fim do processo, a empresa escolhida deve encaminhar um relatório de atividades para que a Cielo possa acompanhar a evolução do processo.

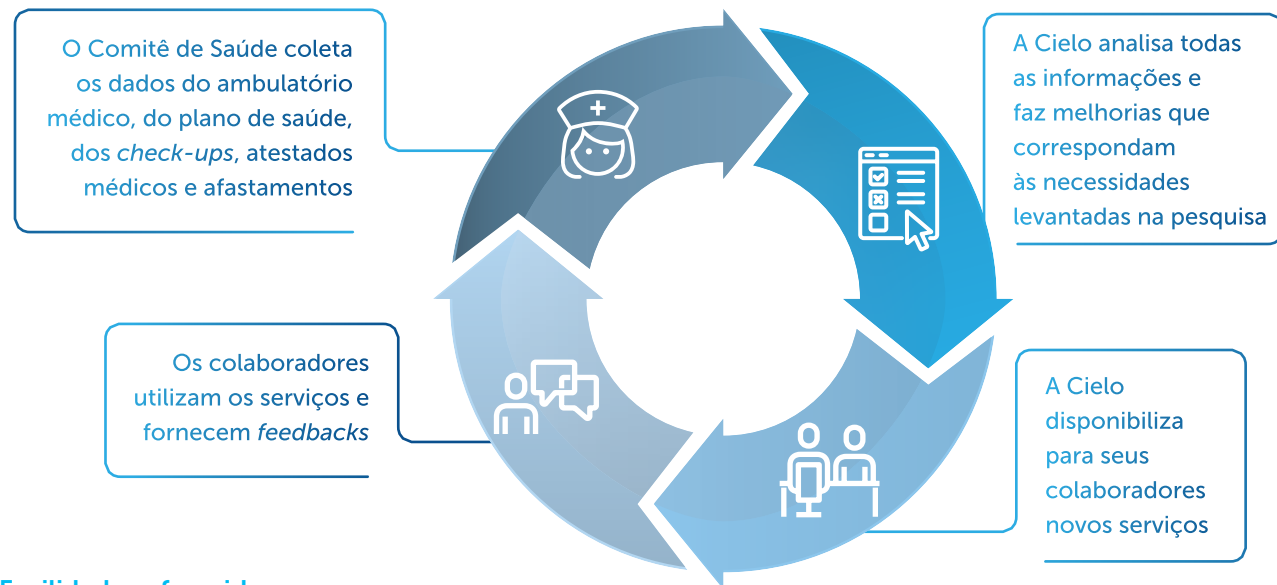
Já aos aposentados desligados, cuja demissão ocorreu sem justa causa ou por destituição do cargo, é ofertada a concessão antecipada das ações restritas com data de transferência futura. 201-3

100%
a 200% de contrapartida
da Cielo no Plano de
Previdência Privada
dos colaboradores



De Bem com a Vida

Por se preocupar com o bem-estar de seus colaboradores, a Cielo conta com o programa De Bem com a Vida, que contempla uma Gestão Integrada de Saúde e Bem-Estar:



Facilidades oferecidas:

Coaching de saúde e bem-estar

Projeto-piloto de combate ao sedentarismo, manutenção do peso e adoção de hábitos saudáveis.

Gympass

Programa de incentivo à atividade física, com descontos em diversas academias e estabelecimentos conveniados.

Coleta de exames *in company*

Além de garantir a qualidade dos serviços, essa iniciativa traz facilidade e conveniência para os colaboradores.

Sementinha

Programa de acompanhamento gestacional, em que uma equipe multidisciplinar realiza o monitoramento remoto da gestação de todas as mães da Cielo.

Além disso, em 2018 foi criado um Comitê de Qualidade de Vida com o objetivo de contar com pessoas protagonistas e engajadas com o De Bem com a Vida em todas as áreas, para contribuir para um ambiente com mais qualidade de vida. A composição do Comitê, que conta com integrantes das filiais, resultou de processo de inscrição aberto a toda a Companhia. Em 2019, terão início as atividades.

Serão quatro encontros no ano com a possibilidade de reuniões extraordinárias para discussões colaborativas, esclarecimentos de dúvidas, sugestões e avaliação de propostas. Os integrantes terão conhecimento sobre os produtos e serão o ponto focal de sua área/andar, bem como irão compartilhar informações com seus times.



Meta 2017:

Constituir comissão interna de Qualidade de Vida com vistas a criar um espaço colaborativo para discussões e ideias sobre as diferentes iniciativas do programa De Bem com a Vida.

Resultados em 2018:

Criação do Comitê de Qualidade de Vida, com a participação de colaboradores influenciadores do De Bem Com a Vida, para discussão e divulgação das iniciativas da Companhia de forma colaborativa.

Meta 2017:

Implementar o atendimento de especialidades médicas *in company* – como dermatologia, endocrinologia e cardiologia – com vistas à gestão integrada da saúde dos colaboradores.

Resultados em 2018:

Em parceria com a Novamed, a Companhia disponibilizará atendimento clínico, endócrino e cardiologista em seu ambulatório médico. Projeto previsto para início em março de 2019.

Meta 2017:

Participar do Prêmio Nacional de Qualidade de Vida pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV).

Resultados em 2018:

Classificação Prata na primeira participação. Apresentação de evidências da gestão De Bem Com a Vida.

Ambiente acolhedor e colaborativo

A Cielo busca o bem-estar de seus colaboradores. Por isso, promove um ambiente descontraído, colorido e colaborativo, além de contar com política de *home office*. Além disso, em 2018, em linha com as mudanças já iniciadas em relação ao *dress code*, foi liberado o uso de bermuda todos os dias.

A Companhia ainda foca em promover um ambiente acolhedor para colaboradoras que são mães. Além de monitoramento e orientação à gestante, bem como curso, houve o lançamento da Sala de Apoio à Amamentação na Cielo. As mães inscritas que retornarem de licença-maternidade e ainda estiverem amamentando receberão um *kit* exclusivo e personalizado para a retirada do leite. Além disso, a médica e a enfermeira da Empresa receberão treinamento com certificação para condução correta desse procedimento.



Meta 2017:

Criar sala de apoio à amamentação para as colaboradoras da Matriz e oferecer um local adequado para retirada e armazenagem do leite materno.

Resultados em 2018:

Sala de apoio à amamentação criada no ambulatório, além de incremento ao programa de gestação saudável (Sementinha).

Meta 2017:

Estruturar o Programa de Diversidade.

Resultados em 2018:

Iniciativas estruturadas em três frentes de atuação: governança, sensibilização colaborativa e posicionamento institucional.

Meta 2019:

Implementar as iniciativas prioritárias em cada frente de atuação.

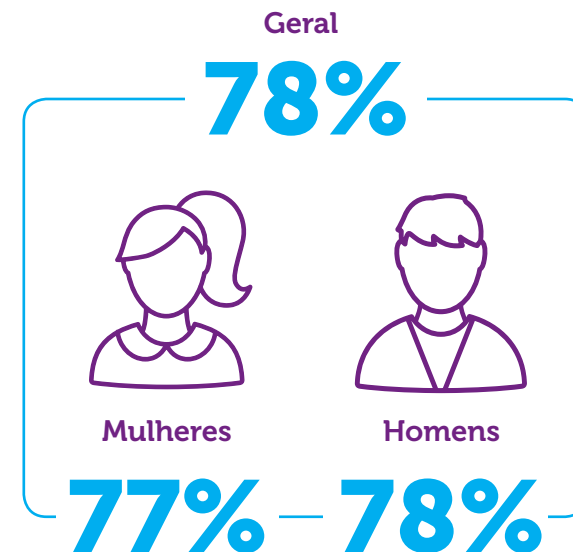
Pesquisa de clima 102-43 | 102-44

Manter cultura de alto desempenho é fundamental para o sucesso da Cielo e para a criação de vínculo com seus colaboradores. Anualmente, desde 2000, realiza a pesquisa de clima *Fale o que Pensa!* a fim de identificar as oportunidades de aperfeiçoamento das normas e práticas organizacionais e de melhoria no ambiente de trabalho. Organizado por consultoria externa especializada, o levantamento é realizado diretamente no site da empresa parceira, o que assegura sigilo sobre as respostas.

Por meio da pesquisa, é realizada a mensuração da efetividade da proposta de valor para o colaborador, que engloba quatro pilares: Valores, Cultura e Clima; Reconhecimento e Recompensa; Desenvolvimento e Carreira; e Marca Institucional. Todos os profissionais são convidados a participar, inclusive estagiários. Em 2018, o Índice de Favorabilidade da Pesquisa de Clima alcançou 78% dos colaboradores, dos quais 77% mulheres e 78% homens.

As conclusões gerais são apresentadas de forma transparente para toda a Empresa no Bate Bola, encontro trimestral com a participação do CEO, e discutidas pela Diretoria-Executiva, pelo Comitê de Pessoas

Índice de Favorabilidade da Pesquisa de Clima dos colaboradores



e pelo Conselho de Administração. A partir da análise, é definido um Plano de Ação Corporativo de Clima e Cultura, cujo objetivo é neutralizar aspectos negativos identificados e fortalecer os positivos.

Adicionalmente, cada gestor analisa e discute os resultados específicos de sua área com a respectiva equipe, o que resulta no Plano de Ação de Clima e Cultura da área, com ações específicas para o time.

Engajamento de colaboradores



Comunidade

102-43 | 103-2 | 103-3: Impactos econômicos indiretos

Em linha com sua Política de Sustentabilidade, a Companhia apoia projetos sociais aderentes aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU), e que tenham vínculo com seu negócio. Os investimentos são feitos por meio de leis de incentivo, como Lei Rouanet, Lei Federal de Incentivo ao Esporte, Fundo da Infância e Adolescência (FIA), Lei do Idoso, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD).

Em 2018, a Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa revisitou sua estratégia de atuação com o objetivo de adotar causas específicas para o uso das leis de incentivo, com maior conexão dos projetos sociais aos negócios da Cielo, considerando o foco aprovado no Plano Estratégico de Sustentabilidade, em 2017, nomeado Investimento Social Privado. A revisão se deu por meio de estudos no tema, contexto nacional, entendimento do cenário atual das leis de incentivo e negócios da Companhia.

As principais premissas adotadas para deliberação da nova estratégia foram:

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



Meta 2017:

Rever os pilares de atuação em investimento social, com a adoção de causas específicas para o uso de recursos oriundos das leis de incentivo.

Resultado em 2018:

Os pilares foram revistos e os focos passaram a ser educação e empreendedorismo.

Com isso, no ano de 2018 a Cielo atuou em projetos incentivados por lei, parte de um programa amplo, com expectativa de continuidade, com vistas à mensuração de resultados e ao acompanhamento da evolução dos beneficiados. As ações estavam alinhadas aos seguintes focos priorizados:

Educação



Promover iniciativas que contribuam com a melhoria de educação – básica e/ou profissionalizante

Empreendedorismo

Apoiar e promover iniciativas que possibilitem a geração de renda e contribuam para o desenvolvimento dos negócios empreendedores



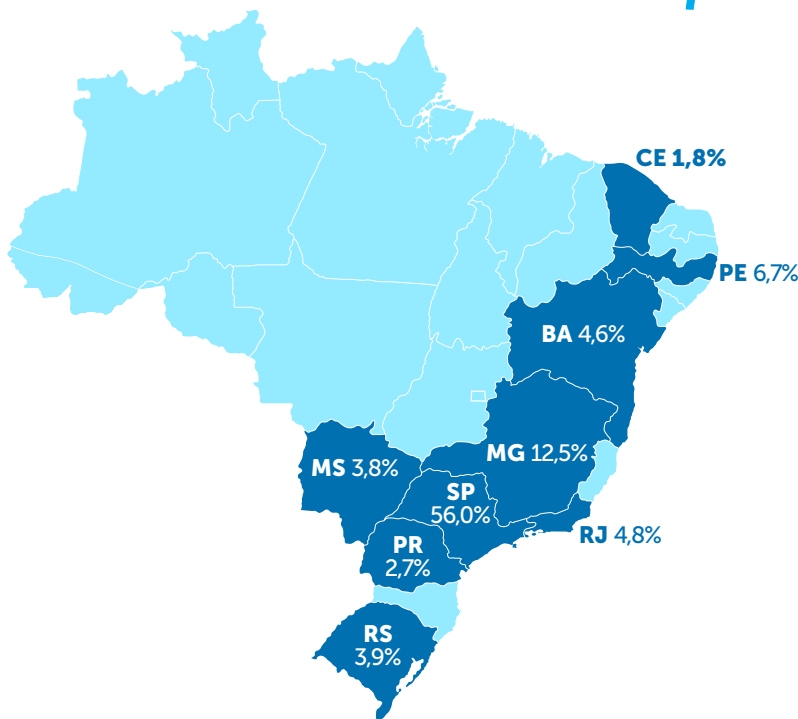
As regiões preferenciais de atuação foram determinadas a partir do cruzamento do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), presença de clientes, fornecedores, colaboradores e estratégia de negócios. Assim, as regiões são Barueri e entorno (Carapicuíba, Itapevi, Jandira, Osasco, Pirapora do Bom Jesus, Santana de Parnaíba, Cajamar, Vargem Grande, Cotia, Embu, Taboão da Serra, São Roque, Cabreúva e Jundiaí), além de outras como São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília, Belo Horizonte, Curitiba, Salvador, Campinas, Fortaleza, Porto Alegre, Goiânia e Recife.

Além disso, no ano, houve também melhoria no processo de recebimento e análise dos projetos sociais, por meio de utilização de ferramenta de gestão contratada para esse fim. A ferramenta, chamada Prosas (<https://prosas.com.br>), trouxe mais autonomia ao processo, facilidade na avaliação e comunicação com as organizações da sociedade civil (OSC) participantes.

Por meio da Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, mais de um milhão de pessoas foram impactadas e mais de R\$ 15 milhões foram investidos em 34 projetos sociais espalhados pelo Brasil, dos quais 33 via leis de incentivo e um com verba própria. (Confira em Anexos os projetos apoiados.)

Investimentos em projetos sociais

Percentual de investimentos em projetos sociais, por estado



12% dos investimentos realizados na comunidade do entorno da Matriz: projetos sociais que somaram cerca de **R\$ 2 milhões**

88% dos investimentos dedicados à filantropia: projetos sociais que somaram quase **R\$ 14 milhões**

Iniciativas comerciais 203-1

A Cielo também realiza iniciativas comerciais com o intuito de contribuir para a sustentabilidade financeira das organizações da sociedade civil sem fins lucrativos. Para isso, conta com uma política de cobrança diferenciada, isenta de taxa de afiliação, de conectividade e do aluguel de máquinas, além de praticar preços diferenciados, com taxas menores sobre as transações financeiras dessas organizações. Ao deixar de receber o aluguel das máquinas e proporcionar preços distintos, em 2018 a Companhia beneficiou 4.103 clientes, o que resultou em um desconto de cerca de R\$ 12,1 milhões em aluguel das máquinas. Esse montante representa um aumento de 34,4% em relação a 2017. Também houve aumento de 415 instituições beneficiadas acima do ano anterior.

Outras doações 203-1

Como forma de contribuição para o desenvolvimento social, ao realizar reformas e mudanças em seus escritórios, a Cielo destina os materiais que não serão mais utilizados a organizações sociais, entidades filantrópicas, associações ou instituições sem fins lucrativos. No ano de 2018, foram doados R\$ 20.641,11 em materiais (sofás, pufes, picotadora, entre outros).

Movimento do Bem 203-1

A fim de engajar seus colaboradores em ações e programas sociais que beneficiem as comunidades e suportem os desenvolvimentos pessoal e profissional, a Cielo mantém o programa de voluntariado Movimento do Bem, por meio do qual em 2018 foram promovidas dez iniciativas com engajamento de **501 voluntários**, o que representou **277 horas doadas** pela Cielo.

No ano, diversas organizações da sociedade civil foram apoiadas por meio do programa. Em especial, a Cielo buscou a manutenção da parceria com organizações já beneficiadas por meio do Investimento Social Privado. A estratégia promove fortalecimento da parceria, acompanhamento mais próximo dos projetos sociais e criação de afinidade por parte dos colaboradores.

Entre as iniciativas, seguem os destaques:

Programa de Mentoria para Jovens

Mais de **200 colaboradores** inspiraram jovens atendidos pelo Instituto Ser+ por meio do compartilhamento de suas trajetórias profissionais e experiências sobre o mercado de trabalho. A mentoria foi realizada via plataforma on-line exclusiva, que contemplou também conteúdos disponibilizados em parceria com a Universidade Cielo.



Meta 2017:

Aumentar o engajamento de colaboradores no Movimento do Bem, programa de voluntariado corporativo.

Resultados em 2018:

O programa de voluntariado da Cielo, o Movimento do Bem, aumentou em 12% o seu quadro de voluntários engajados.

Jovens do Futuro

O programa traz os jovens dos projetos sociais apoiados pela Cielo para uma visita e palestras sobre carreira, ética e orientação financeira na Companhia. Em 2018, foram realizados **oito encontros** que **impactaram 617 jovens**.



oito encontros que

**impactaram
617 jovens**

Conversas sobre Carreiras e Intercâmbios

Realizada em parceria com a Associação para proteção das crianças e adolescentes (Cepac) e Programa Rotário para jovens (PROJOV), localizadas na região de Barueri, a ação contou com **apoio de 14 trainees da Cielo**, que **impactaram 260 jovens** com suas experiências.

Campanha de Inverno 2018

Foi organizada uma competição entre as vice-presidências da Companhia para engajamento dos colaboradores na campanha, que resultou em: **85 estagiários engajados**; **61 voluntários** na montagem de kits e entrega de doações; **19 toneladas de alimentos arrecadadas**; 2.601 cobertores doados; e cerca de 2 mil famílias beneficiadas do Fundo Social de Soliedariedade de Barueri.

Oficinas intensivas na Cepac

15 voluntários dedicaram **57 horas para ministrar palestras** a jovens da Cepac sobre comunicação oral e escrita, educação financeira, consumo consciente, relacionamento interpessoal e mercado de trabalho, entre outros temas. [FS16](#)

Feira do Bem

A Gerência de Sustentabilidade promoveu, ainda, a **Feira do Bem**, ação que proporcionou aos colaboradores a oportunidade de comprar produtos fabricados com base no desenvolvimento sustentável (The Body Shop, Instituto Auá, Empresa Gaia). Foram movimentados **R\$ 7.496** em um período de seis horas.

Mês do Voluntariado

Em agosto, foram realizadas diversas ações de voluntariado, entre elas:

- Oficina de grafiteagem, no Centro Educacional Santo Antônio (CESA), em Simões Filho (BA), com participação de **16 voluntários**;
- Ação de pintura das instalações do Cepac com o apoio da instituição acadêmica Ao Vivo e em Cores formada por alunos da Unesp. A instituição tem o propósito de ampliar a atuação dos alunos da universidade na comunidade local com ações de conscientização e práticas que atuem em prol do bom uso e da preservação do espaço público para o desenvolvimento da cidade;
- Campanha de doação de sangue, com **31 voluntários**, que doaram **24 bolsas de sangue** destinadas à Fundação Pró-Sangue;
- Lojinha do Bem, em que as instituições Grupo de Apoio ao Adolescente e Criança com Câncer (GRAAC), Artesol Artesanato Solidário e ONG Orientavida venderam seus produtos para os colaboradores;
- McDia Feliz, que contemplou a venda de **233 tickets** com o valor da venda revertida ao TUCCA.

Desafio Cielo

Os alunos do Centro Educacional Assistencial Profissionalizante (CEAP) foram desafiados a desenvolver projetos que respondessem à pergunta "Qual é o futuro dos meios de pagamento?". Foram realizados treinamentos sobre negócios da Cielo e *design thinking* com a Universidade Cielo e o Garagem e apresentação das *startups* do InovaBra Habitat (ambiente de inovação), que resultaram em:

34 alunos participantes; **17 voluntários**, entre mentores do projeto e palestrantes; 21 horas de atividades; e oito projetos desenvolvidos. Os resultados dos trabalhos foram apresentados na Feira de Inovação e Ciências (FECEAP) da instituição.

Campanha de Natal 2018

Contou com engajamento de **45 estagiários** em ação de arrecadação de valores para a instituição Associação Casa Madre Teodora dos Idosos, que resultou em **745 transações** e mais de **R\$ 30 mil arrecadados**. O valor foi convertido em itens de higiene; **400 litros de leite** e cerca de **400 peças íntimas para 70 idosos**.

Fornecedores e parceiros 102-9

Em 2018, a cadeia de fornecedores da Cielo era composta por 892 parceiros de diversas naturezas, distribuídos em todo o território nacional. Desses, vinte e três são considerados de extrema importância para o atendimento e a oferta de serviços aos clientes.

Ao todo, foram destinados no período R\$ 2,2 bilhões, sendo 80% do montante concentrado em 48 fornecedores. O gasto representa redução de R\$ 106 milhões de custo devido à implantação de leilão de concorrência. Para maior eficiência, a Companhia também redesenhou a área de Compras, que passou a ter estrutura mais simples e rápida para atender às demandas.

Cadeia de fornecimento sustentável

[103-2](#) | [103-3: Avaliação ambiental de fornecedores](#) | [103-2](#) | [103-3: Avaliação social de fornecedores](#) | [308-1](#) | [308-2](#) | [414-1](#) | [414-2](#)

A Cielo conta com uma Matriz de Compras Sustentáveis, que contempla aspectos socioambientais, entre eles risco de corrupção e/ou lavagem de dinheiro, risco trabalhista, aplicabilidade de práticas sustentáveis, impacto no desenvolvimento socioeconômico e ambiental, desenvolvimento de inovação tecnológica e grau de influência da Cielo às práticas sociais. Em 2018, a matriz foi aplicada em 53 categorias de compras.

Matriz de Compras Sustentáveis



Além disso, foram revisados a norma e o procedimento interno de compras, com inclusão das diretrizes de classificação de riscos e oportunidades no relacionamento com fornecedores, com base no processo de tierização: o *tier 1* é crítico para a sustentabilidade do negócio, o *tier 2* é relevante para a sustentabilidade do negócio e o *tier 3* não é relevante.

A norma interna de aquisições sustenta que somente devem ser contratados os fornecedores devidamente homologados administrativamente e aprovados tecnicamente, com peso relevante sobre a avaliação socioambiental na seleção. Os fornecedores que não apresentam informações de compras sustentáveis, por meio do questionário de sustentabilidade de fornecedores, são reprovados no processo de seleção.

Dessa forma, entre os fornecedores homologados em 2018, 92,98% foram selecionados com critérios socioambientais:

- Fornecedoros *tier 1* e *tier 2*: 57 fornecedores no total, dos quais 53 selecionados com base em critérios ambientais e quatro aprovados por exceção.
- Fornecedoros *tier 1* considerados críticos do ponto de vista de Sustentabilidade: 23 fornecedores no total (100% dos fornecedores do *tier*), todos selecionados com base em critérios ambientais. [308-1](#) | [414-1](#)

Também foram mapeadas e aplicadas as diretrizes da norma ISO 20400, que contemplam a integração da sustentabilidade na política, na estratégia e nos processos de compras da Companhia, tendo como temas centrais governança organizacional, direitos humanos, práticas laborais, meio ambiente, práticas de operação justas, questões do consumidor e envolvimento e desenvolvimento da comunidade, em linha também com a ISO NRB 26000:2010, de Responsabilidade Social.

Adicionalmente, foi realizado *workshop* sobre compras sustentáveis, em parceria com a Fundação Espaço Eco, com todos os colaboradores da Diretoria de Compras, com jogo interativo para aplicação prática de sustentabilidade nas requisições.

Monitoramento e avaliação de fornecedores

[103-2](#) | [103-3](#): Avaliação ambiental de fornecedores | [308-1](#) | [308-2](#) | [103-2](#) | [103-3](#): Avaliação social de fornecedores | [414-1](#) | [414-2](#)

Por meio do programa de avaliação de desempenho dos fornecedores Balanced Scorecard (BSC), eles são monitorados quanto à qualidade, à atitude competitiva, à velocidade, à sustentabilidade e à inovação – esse último critério incluído em 2018. Atualmente, setenta e três fornecedores são avaliados por 51 gerências de 21 diretorias, e a média de favorabilidade em 2018 foi de 65% (em 2017, havia ficado em 50%).

No encontro anual com fornecedores, realizado desde 2010, a Cielo também reforça seus princípios éticos em temas essenciais como a proibição de trabalho escravo/infantil, combate à discriminação, valorização da diversidade e combate ao assédio e à concorrência desleal, entre outros. Em 2018, foi atualizado o Código de Conduta Ética para fornecedores, com inclusão de aspectos relacionados a lavagem de dinheiro, práticas concorrenciais, conflitos de interesse, combate à corrupção e fraude.



Os fornecedores considerados críticos em relação à sustentabilidade são grandes empresas que atuam nas áreas de logística, *call center* e tecnologia. Todos são monitorados trimestralmente por meio da ferramenta Heat Map, em que são mapeados os riscos e as oportunidades quanto aos aspectos financeiro, de dependência em faturamento, trabalhista, fiscal, desempenho, sustentabilidade, reputação e notícias. Em 2018, não foram identificados impactos ambientais significativos nas avaliações dos fornecedores.

Esses fornecedores também são auditados, por terceira parte, presencialmente, para verificação das práticas de sustentabilidade relatadas em um questionário socioambiental, que foi revisado em 2018. O questionário contempla a gestão socioeconômica e ambiental, com 20 questões, e é aplicado de forma on-line no processo de homologação administrativa.

Fornecedores menos representativos também respondem ao questionário, anualmente, durante o período de homologação. As informações ficam catalogadas e disponíveis aos gestores de fornecedores de forma que todos estejam alinhados às práticas sustentáveis de compras. No ano, a Companhia rescindiu contrato com um fornecedor considerado crítico.

Em 2018, a fim de promover a troca com fornecedores e identificar possíveis melhorias no relacionamento com esse público, a Cielo realizou pesquisa de avaliação da área de Compras com os parceiros, o que também constitui um canal para *feedback* dos processos de aquisição, homologação e de avaliação de desempenho da Companhia. [102-44](#)



A ferramenta Heat Map monitora **trimestralmente** os fornecedores críticos da Cielo



Também foi implantado no ano o Programa Colaboração de Valor, que consiste na criação de grupos de fornecedores para a identificação de aperfeiçoamentos no processo de produção da Companhia a fim de estimular o trabalho colaborativo e o ganho compartilhado. Nessa linha, há o evento Face a Face, em que informações são compartilhadas com os fornecedores para a apresentação de oportunidades de melhorias em relação ao atendimento do cliente, ao Programa Colaboração de Valor e ao portfólio da Cielo. [102-43](#)

Eficiência e melhorias operacionais

Com objetivo de buscar oportunidades em toda a cadeia de suprimentos da nova versão do terminal inteligente Cielo LIO, foram analisadas por meio de engenharia de valor e análise de valor diversas possibilidades de melhorias que implicam menor custo total. Com isso, foi realizado em 2018 um projeto em conjunto com os fabricantes da LIO, que contemplou a revisão de todos os custos relacionados ao produto, como funcionalidades, planejamento da demanda, custos logísticos, custos de laboratórios, *spare parts* e manutenção durante todo o ciclo de vida do produto.

Para a versão atual do terminal, ao final do projeto houve redução do custo em 10,4%, além de melhorias operacionais como distribuição dos produtos nas caixas de transporte, fretes, reaproveitamento de insumos e outras modificações, entre elas tamanho e cor do cabo e fonte, quantidade de adesivos na produção, troca do modelo do cabo de carregamento e aumento do *dispenser* das bobinas. Dessa forma, os custos de manutenção do terminal em laboratório foram reduzidos em cerca de 50%, com uma redução total de R\$ 22,7 milhões.

Desenvolvimento de fornecedores

Em 2018, a Cielo ingressou no Integrare, que reúne organizações comprometidas com a sustentabilidade e o desenvolvimento de pequenas e microempresas, bem como com a valorização da diversidade. No período, além de ter realizado *workshop* em parceria com o Centro de Integração dos Negócios, a Companhia iniciou o diálogo com fornecedores potenciais para as categorias de brindes e impressos, que passaram pelo processo de homologação administrativa com sucesso.

Defesa de interesses 102-43

A Cielo defende seus interesses perante o Poder Legislativo por meio da Associação Brasileira de Empresas de Cartões e Serviços (Abecs), em linha com o regimento interno das casas legislativas. Com membros do Poder Executivo, a Cielo não possui agenda fixa; mas, caso necessário, a Gerência de Relações Institucionais participa de reuniões, sempre acompanhada de ao menos um colaborador.

Além disso, a Companhia mantém contato rotineiro com as Secretarias de Fazenda dos Estados, seja por meio de reuniões bimestrais perante o Conselho Fazendário (Confaz), em que participa com a Abecs e outras credenciadoras, seja pelo atendimento às fiscalizações realizadas nos clientes. Nesse caso, a Cielo envia relatórios que compreendem as transações realizadas com cartões de crédito e débito, para cumprimento de obrigações acessórias com o órgão.

Redução em custos de manutenção do terminal



R\$ 22,7 milhões

Eficiência operacional e ambiental

Desempenho dos negócios

102-7 | 103-2 | 103-3: Desempenho econômico

Para a Cielo e as demais empresas que atuam no mercado de meios de pagamento, 2018 foi marcado por um ambiente competitivo acirrado, fruto do processo de abertura do mercado e das bem-sucedidas iniciativas regulatórias aplicadas pelo Banco Central do Brasil (Bacen) ao longo dos últimos anos. [102-6](#)

Nesse cenário, a Companhia adotou posição mais arrojada para a retomada de crescimento. Os primeiros sinais das iniciativas já são perceptíveis, como a venda de 483 mil maquininhas na Stelo em seu primeiro ano de operação como subsidiária integral da Cielo. Nesse contexto, os gastos totais (custos e despesas) representaram R\$ 7.992,3 milhões em 2018, aumento de 9,8%, devido aos investimentos em campanhas de marketing e reforço da equipe comercial.



Em 2018, a receita líquida da Cielo totalizou R\$ 11.685,8 milhões, elevação de 0,7% com relação a 2017, resultado da maior penetração do serviço Receba Rápido, aumento da captura e processamento de outras bandeiras, compensado parcialmente pela menor receita de aluguel e pelo ajuste de preço, em face do ambiente competitivo. O lucro líquido ajustado foi de R\$ 3.286,4 milhões no ano, redução de 19,0% na comparação com o período anterior.

O volume financeiro capturado (excluindo o produto Agro – cartão, dedicado ao agronegócio) totalizou R\$ 616,7 bilhões, redução de 0,5% na comparação com o exercício anterior, refletindo o impacto do efeito Multivan (parte do processo da quebra de acordos de exclusividade entre credenciadoras e bandeiras de cartões) e a intensificação do ambiente competitivo.

Apesar do contexto, em 2018 a Cielo aprovou o maior retorno nominal aos acionistas de sua história, com proventos fixos no valor de R\$ 3,5 bilhões. No primeiro trimestre de 2019, será paga a última parcela, no montante de R\$ 875,0 milhões, referente ao último trimestre de 2018.

Informação-chave sobre negócios, financeiro e fiscal para regiões ou países em que opera (R\$ milhões) ¹⁰²⁻⁷

Operação por país	Brasil	Exterior ¹	Total
Receita líquida	9.832.731	1.853.108	11.685.839
Lucro (prejuízo) bruto	5.130.908	311.827	5.442.735
Lucro (prejuízo) operacional antes do resultado financeiro	3.729.539	(26.788)	3.702.751
Lucro (prejuízo) antes do IRPJ e CSLL	5.029.741	(80.235)	4.949.506
Lucro (prejuízo) do período	3.535.312	24.123	3.559.435
Impostos pagos	2.613.252	5.350	2.618.602
Impostos sobre serviços	1.220.398	1.238	1.221.636
Impostos sobre lucro correntes	1.392.855	4.111	1.396.966

1. Corresponde às operações realizadas nos EUA pelas empresas Cielo USA Inc. e Merchant e-Solutions Inc. ("Me-S"). A Cielo USA Inc. tem como atividade a participação em outras sociedades como sócia, cotista ou acionista e possui 100% das ações da Me-S, que, por sua vez, tem como atividade a prestação de serviços relacionados à viabilização de pagamentos eletrônicos com cartões de crédito e débito nos Estados Unidos da América. A Cielo também detém participação na empresa Cielo Cayman Island ("Cielo Cayman"), que se encontra inativa desde a sua constituição (não realizou qualquer atividade operacional, não operacional, patrimonial ou financeira).

O Ebitda totalizou R\$ 4.634,8 milhões, decréscimo de 12,2% em relação a 2017. A margem Ebitda foi de 39,7% (45,5% no ano anterior), enquanto o resultado financeiro sofreu queda de 29,0% na comparação com o período anterior, com registro de R\$ 1.246,8 milhão. Mais informações estão disponíveis em: <https://ri.cielo.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>.

Ebitda (R\$ milhões) ¹⁰²⁻⁷

	2016	2017	2018
Lucro líquido	4.005,50	4.056,10	3.341,90
Participação dos acionistas não controladores	178	208,6	217,5
Resultado financeiro	(1.451,30)	(1.755,0)	(1.246,8)
Imposto de renda e contribuição social	1.837,30	1.821,20	1.390,10
Depreciação e amortização	965,70	947,6	932,1
Ebitda	5.535,10	5.277,90	4.634,80
Margem Ebitda (%)	45,0	45,5	39,7

Demonstração do Valor Adicionado (DVA) ²⁰¹⁻¹

	Consolidado			Brasil			Exterior		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Acionistas (remuneração de capital próprio)	4.183	4.265	3.610	4.183	4.265	3.610	0	0	0
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados)	669	673	725	568	587	623	101	86	101
Governo (impostos, taxas e contribuições)	3.313	3.234	2.801	3.333	3.271	2.903	(20)	(37)	(103)
Remuneração de capital de terceiros (juros e aluguéis)	1.363	960	542	1.302	906	408	61	54	63

A Cielo adota estratégia fiscal pautada por política fiscal própria, revista e validada em 2018 pelo Conselho de Administração, a fim de manter a transparência e a constante evolução do negócio, em alinhamento às boas práticas de mercado, e disponível publicamente no site de Relações com Investidores e de Sustentabilidade da Companhia. Esse processo demonstra o compromisso da Cielo com o desenvolvimento sustentável e a adoção das melhores práticas com investidores, órgãos reguladores e outros *stakeholders* externos.

A gestão da estratégia fiscal é realizada pela Gerência de Tributos (Diretoria de Controladoria) e áreas correlatas, que atuam nos processos tributários da Cielo e de suas controladas, diretas ou indiretas, e acompanhada pela alta administração, bem como discutida oportunamente nos comitês de governança corporativa.



Ecoeficiência e gestão

103-2 | 103-3: Energia | 103-2 | 103-3: Água | 103-2 | 103-3: Emissões | 103-2 | 103-3: Efluentes e resíduos | 103-2 | 103-3: Conformidade ambiental | 102-11 | 103-2 | 103-3: Portfólio de produtos | FS2

A Cielo adota metodologia própria para apoiar as áreas executivas na identificação, avaliação, resposta, no monitoramento e reporte dos riscos com o intuito de mantê-los em patamares aceitáveis. [\(Confira informações completas sobre riscos em Gestão de Riscos.\)](#)

O risco socioambiental está contemplado na metodologia como uma categoria que abrange os potenciais danos que uma atividade econômica pode causar, direta ou indiretamente, à sociedade e ao meio ambiente, capazes de refletir em perdas financeiras ou quebra da confiança.

A Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, entre outras atribuições, é responsável, em conjunto com a Gerência Administrativa e Facilities, por avaliar os aspectos e impactos ambientais das operações. A partir da avaliação, que tem como base uma matriz de incidência, probabilidade, severidade e escala, os aspectos são monitorados no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental, em linha com as especificações da ISO 14001, e medidas são adotadas para a redução dos impactos e conscientização dos colaboradores.



Certificação ISO 14001

103-2 | 103-3: Energia | 103-2 | 103-3: Água |
103-2 | 103-3: Emissões | 103-2 | 103-3: Efluentes e resíduos |
103-2 | 103-3: Conformidade ambiental

A implantação do Sistema de Gestão Ambiental, em atendimento aos requisitos da norma ISO 14001, vem ao encontro das diretrizes estabelecidas na Política de Sustentabilidade, que foi elaborada e aprovada pela alta administração da Empresa e divulgada para todos os colaboradores e parceiros por meio dos diversos canais de comunicação.

Com a certificação do Sistema de Gestão Ambiental, a Companhia almeja aumentar sua visibilidade no mercado nacional e internacional e consolidar sua credibilidade com clientes, fornecedores e colaboradores. Vale ressaltar ainda o comprometimento da Cielo com práticas sustentáveis que proporcionam:

- Melhora na gestão de resíduos, o que contribui para sua redução.
- Melhora na eficiência energética, o que reduz os custos de funcionamento das empresas.
- Cumprimento e conformidade em face das obrigações legais, o que contribui para maior participação das partes interessadas e a confiança do cliente e amplia suas oportunidades de negócios.

- Preparação para mudança de cenário dos negócios com segurança, entre outros benefícios.

Nesse cenário, em 2018 foi realizada a identificação e classificação de aspectos e impactos ambientais, revisão e estrutura da Política de Sustentabilidade e a identificação de requisitos legais aplicáveis a fim de obter a certificação ISO 14001, que contribui para a gestão de desperdícios, de uso de matéria-prima e de redução de custos. Como próximos passos, serão realizadas auditoria de requisitos legais, treinamento e divulgação, auditoria interna, análise crítica e auditoria externa.

Mensalmente, são registrados para controle os consumos de água e energia, descarte de lâmpadas, quilometragem percorrida pelos fretados (insumo para a elaboração do Inventário de GEE), entre outros indicadores. Os dados são analisados em reuniões com as respectivas gerências, o que resulta em planos de ação com medidas mitigatórias.

Outro apoio à gestão são os reportes aos índices de mercado relativos à sustentabilidade – Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3, e Dow Jones Sustainability Index (DJSI) –, que contribuem para a avaliação e melhorias das práticas internas.

Adicionalmente, a Gerência de Sustentabilidade responde pela gestão dos investimentos sociais. Para garantir que as organizações beneficiadas sejam idôneas, há a verificação documental dos principais responsáveis e dos impactos sociais do projeto. Entre os possíveis impactos socioambientais mapeados, estão:

Impactos diretos – inadequação de descarte de resíduos, materiais e equipamentos, tratamento de efluentes líquidos, poluição do ar, segurança e saúde do trabalho e terceirização de processos poluentes e perigosos.

Impactos indiretos – jogos ilegais, corrupção, prostituição infantil, lavagem de dinheiro, multas e passivos ambientais de clientes e mão de obra análoga à escrava e à infantil.

Risco estratégico – questões socioambientais relacionadas às dinâmicas dos negócios, do mercado e da legislação vigente e das políticas internas de investimento social.

Risco de imagem – perda decorrente da contratação de fornecedores que não atendam a aspectos socioambientais, o que pode levar à veiculação de notícias negativas que envolvam a Companhia e impactar sua imagem no mercado e perante autoridades e órgãos públicos e/ou privados.

Risco legal – possibilidade de perda decorrente de multas, penalidades ou indenizações ocasionadas pela inobservância, violação ou interpretação indevida de leis e regulamentos aplicáveis a questões socioambientais.

Em 2018, o total gasto com proteção ambiental foi de R\$ 19.465,68, que contemplaram mobiliário certificado, com a instalação de lâmpadas LED e carpete reaproveitável antichamas, entre outras iniciativas.

No exercício, não houve registros de multas ou sanções não monetárias que sejam relevantes ou significativas nos aspectos econômicos e sociais. O critério de relevância da Empresa considera valores que ultrapassem 1% do faturamento. Em 2018, foram encerrados 9.461 processos cíveis, cujos valores e quantidades foram:

- R\$ 5.462.528,29 de processos trabalhistas, referentes a 161 processos
- R\$ 18.922.934,44 referentes a 9.330 processos administrativos (Procon) e cíveis [419-1](#)

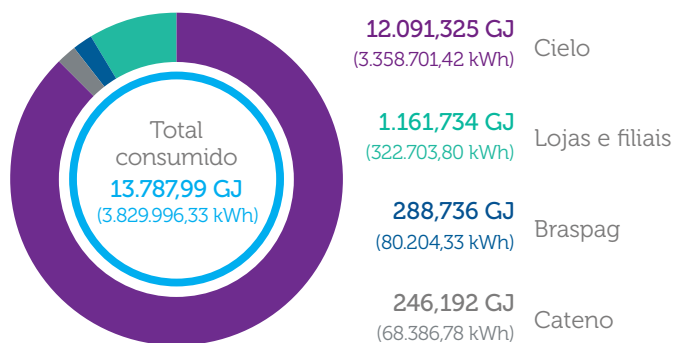
Não se trata de casos ligados a subornos, eventuais descumprimentos à legislação de anticorrupção ou mesmo a práticas anticoncorrenciais. Os pagamentos contemplam cobranças indevidas de valor de aluguel de equipamentos, eventuais discordâncias dos clientes (estabelecimentos comerciais) em relação a fraudes ou *chargebacks* em suas transações, entre outros.



Energia [103-2](#) | [103-3](#): Energia | [302-1](#)

A Cielo monitora o consumo de energia elétrica de sua matriz (incluindo Braspag e Cateno), que estão na dependência da Cielo, filiais e lojas físicas com base nas informações fornecidas pelas concessionárias de energia elétrica. Em 2018, o total de energia consumida consolidada foi de 13.787,99 GJ (3.829.996,33 kWh), o que representa uma redução de 6,3% em relação a 2017. Do total, 12.091,32 GJ (3.358.701,42 kWh) foram consumidos na sede da Cielo, uma redução de 7,5% na comparação com o ano anterior, quando foram consumidos 13.001,71 GJ (3.611.588,52 kWh). Essa redução é devida à ação estabelecida em desligar as luzes e aparelhos de ar-condicionado às 20h diariamente, além das campanhas de conscientização para desligarem os televisores e luzes das salas de reuniões quando vazias.

Consumo de energia por unidade*



* O cálculo de rateio é feito com base na ocupação de espaço (Cielo: 92%; Cateno: 1,87%; Braspag: 2,20%) + Veloi (empresa do grupo de controladores – Bradesco e Banco do Brasil – que sublocou metade de um andar), que ocupa 3,87%.



Adicionalmente, o consumo de gasolina proveniente dos automóveis da frota comercial e para os beneficiados com auxílio-combustível (Alelo Auto) foi de 12.491,45 GJ (1.287.265,10 litros) no período; o aumento se deve à ampliação da força comercial da Companhia, que utiliza frota alugada pela Cielo.

A utilização de óleo diesel foge dos controles da Cielo, uma vez que os geradores são acionados quando ocorre intermitência no serviço prestado pela concessionária de energia elétrica do município.

Em 2018, a Cielo também consumiu 17,31 GJ de biodiesel e 7.420,43 GJ de álcool etílico hidratado (etanol).

Consumo de energia (GJ)^{1 302-1}

	2016	2017	2018 ²
Energia direta consumida de fontes não renováveis			
Óleo diesel (gerador) ²	100,35	142,00	173,19
Gasolina ³	43.337,20	30.927,12	30.296,04
Total de energia direta consumida de fontes não renováveis	43.437,55	31.069,12	30.469,23
Energia direta consumida de fontes renováveis			
Biodiesel	N.A.	N.A.	17,31
Álcool etílico hidratado (etanol)	N.A.	N.A.	7.420,44
Total de energia direta consumida de fontes renováveis⁴	N.A.	N.A.	7.437,75
Energia indireta			
Eletricidade ⁵	14.127,58	14.724,93	13.787,99
Total de energia consumida (direta e indireta) de fontes renováveis e não renováveis	57.565,13	45.794,05	51.694,96

1. Valores englobam matriz, filiais e as controladas situadas na matriz.

2. Como a geração de energia elétrica por geradores a diesel é vendida à Cielo por kWh, considera-se compra de energia em Escopo 2 de emissões. Em 2018, 7,72 GJ de diesel foram utilizados pela Veloi, empresa do grupo de controladores – Bradesco e Banco do Brasil –, que atualmente loca parte de um andar que pertence à Cielo.

3. O consumo de gasolina da Cielo se refere à utilização de automóveis da frota comercial e dos beneficiados com auxílio combustível (Alelo Auto).

4. Em 2016 e 2017, a Cielo não consumiu combustíveis de fontes renováveis.

5. Toda a energia elétrica comprada pela Cielo é proveniente de concessionárias de energia.

Tema	Meta	Status em 2018	Justificativa 2018	Metas 2019
Energia	Reduzir em 1% o consumo de energia elétrica na sede da companhia		Os aparelhos de ar-condicionado passaram a ser desligados às 20h	Reduzir em 1% o consumo de energia, em relação a 2018, na matriz da Cielo, lojas (exceto as situadas em <i>shoppings centers</i>) e filiais (exceto as que tiverem mudanças de localização de sua sede)



Água 103-2 | 103-3: Água | 303-1

Em 2018, a Cielo consumiu 3.535,52 m³ de água potável em sua sede (3.595 m³ em 2017), proveniente de concessionária de abastecimento. Toda a água utilizada na sede passa por um sistema de reaproveitamento e tratamento e é transformada em água de reúso.

A Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), localizada no 4º subsolo do edifício da sede, conta com estrutura adequada para coleta da água utilizada, que é encaminhada para tratamento por meio dos canos do empreendimento, em conformidade com as regras estabelecidas pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb).

O volume mínimo mensal de tratamento contratado pela estação no ano é de 3.500 m³. Ao final de 2018, o volume estava discriminado em:

- 13.987 m³ de água captada e tratada
- 13.397 m³ de água de reúso consumida
- 600 m³ de água consumida, mas que não pode ser tratada

Do total de 4.574 m³ tratados pela ETE, 34,14% são utilizados pela Cielo. O valor do consumo é cobrado mediante o rateio realizado pelo condomínio. É realizado o acompanhamento do consumo e dos valores, que são lançados em planilha de acompanhamento mensal e reportados anualmente no Relatório de Sustentabilidade.

Os escritórios da Cielo apresentam arejadores nas torneiras, com fechamento automático. Apesar de ter esgotado as melhorias que visam à redução do consumo, a Empresa mantém a meta de não extrapolar 10 litros por pessoa/dia. Para isso, foi realizada campanha de conscientização com foco no uso consciente da água. Para 2019, a meta é manter o consumo de até 10 litros por pessoa/dia.

Além da ETE, o condomínio da sede conta com sistema de captação da água da chuva para manutenção de jardins e limpeza das dependências externas. Por não abastecer as áreas internas da Companhia, esse volume não é contabilizado.

Tema	Meta	Status em 2018	Justificativa 2018	Metas 2019 
 Água	Consumo de água: manter o consumo em até 10 litros por pessoa/dia		Foram realizadas campanhas de conscientização	Manter o consumo de água nos mesmos níveis do ano de 2018

Efluentes e resíduos

103-2 | 103-3: Efluentes e resíduos | 306-2

Na Cielo, todo o processo de descarte de resíduos é realizado por empresas ambientalmente corretas, regulamentadas por órgãos vigentes e que possuem rastreabilidade por meio de laudos e certificados, acessíveis em meio eletrônico e fisicamente na área responsável. O transporte é efetuado pelos próprios fornecedores de descarte.

No período, o peso total de resíduos foi de 368.320 kg, dos quais 338.858 foram destinados para reciclagem, o que equivale a 92% do total de resíduos gerados pela Companhia.





92% do total de resíduos foram destinados para **reciclagem**



Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição (kg)¹ 306-2

Tipo de resíduo	2016 ²	2017	2018	Método de destinação
Máquina Cielo	253.220	75.880	0	Coprocessamento
Máquina Cielo ³	-	118.974	174.479	Reciclagem
Material de marketing	62.870	25.170	2.690	Coprocessamento
Suprimentos (cabos e fontes)	276.962	171.027	136.631	Reciclagem
Resíduo orgânico	47.777	22.343	26.772	Aterro sanitário
Resíduos recicláveis ⁴	-	30.872	27.748	Reciclagem
Total	640.829	444.266	368.320	

1. A Cielo não gera resíduos perigosos, por isso, todos os resíduos dispostos na tabela são considerados não perigosos. As baterias são coletadas e descartadas pelo próprio fornecedor e/ou fabricante.
2. Em 2016, o processo de descarte, que antes era feito entre dois e três meses, tornou-se mensal.
3. O processo de reciclagem de máquinas Cielo se iniciou em 2017. Em 2018, zerou-se a quantidade de máquinas que iriam para coprocessamento, o que aprimorou o processo de descartes e fortaleceu a reciclagem.
4. Em 2016, não houve contabilização dos resíduos que foram encaminhados para coleta seletiva.

Tema	Meta	Status em 2018	Justificativa 2018	Metas 2019 
 Resíduos	Reduzir o percentual de resíduos domésticos gerados em 5%		Foram realizadas campanhas de conscientização	Destinar para reciclagem mais de 90% de todos os resíduos gerados pela Cielo (POS, material de marketing, resíduos orgânicos na matriz, cabos e suprimentos)
	Realizar a destinação correta de 100% dos resíduos perigosos		A Cielo segue a Política Nacional de Resíduos Sólidos e destina corretamente 100% dos resíduos perigosos	

Estratégia climática

103-2 | 103-3: Emissões

Emissões

A Companhia busca contribuir com o combate às mudanças climáticas por meio da atuação em quatro eixos: avaliação dos impactos, redução das emissões, compensação das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) não evitadas e articulação e compromisso com a transparência.

Avaliação dos impactos

Além da análise dos riscos ao negócio em decorrência das mudanças climáticas, a Companhia elabora anualmente inventário de GEE, que engloba suas atividades e as de suas controladas. O documento segue a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol e é auditado por empresa terceira. Assim, a Cielo identifica continuamente as principais fontes de emissão na operação e avalia oportunidades para reduzir esse impacto. As emissões da Empresa são publicadas no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol e no Carbon Disclosure Project (CDP).

Redução das emissões

Pelo inventário de emissões, a Companhia pode realizar análise crítica e entender as oportunidades de redução. Além de buscar mapear novas fontes de emissões indiretas anualmente – em 2017 foram mapeados bens e serviços vendidos (energia elétrica gasta nas máquinas) e três novas fontes dentro da categoria bens e serviços comprados (*call center*, reciclagem das máquinas e novas ISOs) –, incluiu a Stelo em seu inventário de GEE, divulgado no Registro Público de Emissões em dois formatos: agregado (todas as coligadas) e individual (Cielo).

Emissões Brasil (Cielo, Servinet, Aliança, Braspag, Cateno, M4U, Stelo) [305-1](#) | [305-2](#) | [305-3](#)

	2016	2017	2018
Escopo 1	2.533,65	1.894,20	2.700,46
Combustão móvel	2.533,45	1.893,98	2.646,00
Fugitivas	0,2	0,22	54,46
Escopo 2	398,52	477,16	333,56
Aquisição de energia elétrica	398,52	477,16	333,56
Escopo 3	13.850,67	16.593,00	22.000,58
Bens e serviços comprados	20,73	727,85	492,24
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	2.257,86	2.129,88	3.246,14
Resíduos gerados nas operações	106,8	15,98	89,24
Transporte e distribuição (<i>downstream</i>)	-	7,00	0,77
Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	10.297,72	12.103,59	16.431,45
Uso de bens e serviços vendidos	-	463,52	244,72
Viagens a negócios	1.167,56	1.145,18	1.496,02
Total	16.782,84	18.964,36	25.034,59

Em 2018, as emissões aumentaram 32,0% em relação a 2017. Os fatores que contribuíram para esse incremento foram combustão móvel da frota e serviços logísticos, que representam 10,57% e 65,63% do total de emissões, respectivamente.

As emissões de Escopo 1 aumentaram 42,56% em relação a 2017, resultado da recarga no sistema de ar condicionado por gás 410A, considerado ecológico por não possuir CFCs. O principal fator, responsável por 98,0% das emissões de Escopo 1, foi a combustão móvel, resultado do maior número de usuários e, conseqüentemente, maior utilização do Alelo Auto pela força comercial.

Já as emissões de Escopo 2 observaram uma redução de 30,1% em 2018, em relação ao ano anterior. A diminuição se deve, principalmente, à redução do consumo de energia elétrica decorrente do desligamento diário programado dos aparelhos de ar-condicionado e luzes na sede na sede da Companhia.

As emissões do Escopo 3 também sofreram um incremento na ordem de 32,6%. Nesse escopo, o aumento se deve ao fato de haver maior emissão logística, no deslocamento casa-trabalho do colaborador e nos resíduos gerados na operação. Em 2017, essas emissões não foram contabilizadas em razão da incerteza apresentada. Entretanto, em 2018, foi considerado o peso dos resíduos na contabilização das emissões de forma que permita comparabilidade. Em 2019, serão adquiridas balanças para que os dados sejam medidos com mais exatidão. Já sobre o deslocamento casa-trabalho, também foi observado incremento, em decorrência do aumento do número de colaboradores em 2018.



Quanto às emissões relacionadas à logística, o crescimento decorre, principalmente, da aquisição de novos terminais. Nos serviços de entrega, a quilometragem percorrida para atendimento da troca de máquinas e envio de bobinas foi reduzida em 12,5%, e assim a meta estabelecida foi atingida.

Emissões do Escopo 3 – Transporte e distribuição – upstream – Cielo, Servinet e Aliança (tCO₂e)* 305-3

	2017	2018	Varição 2017 x 2018 (%)
Atendimento em campo (<i>currier</i>)	4.337,22	3.962,25	(8,6)
Bobinas suprimentos	1.077,97	760,33	(29,5)
Descarte (terminal, suprimento e marketing)	4,80	6,51	35,6
Fabricante (novos terminais)	15,63	2.599,88	16.533,9
Reversa e direta	6.639,32	9.054,79	36,4
<i>Milk run</i>	28,46	39,56	39,0
Transporte de material	7,00	7,58	8,3
Total	12.110,40	16.430,90	(35,7)

Emissões EUA – Merchant e-Solutions (tCO₂e) 305-1 | 305-2 | 305-3

	2016	2017	2018
Escopo 1	0,14	3,87	30,19
Combustão estacionária	0,14	3,87	3,73
Combustão móvel	-	-	26,45
Escopo 2	434,59	296,32	308,63
Aquisição de energia elétrica	390,64	283,3	297,64
Aquisição de energia térmica	43,95	13,02	10,99
Escopo 3	943,39	560,39	1.095,80
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	458,82	515,88	565,64
Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	17,86	12,99	13,85
Viagens a negócios	466,71	31,52	516,31
Total	1.378,12	860,58	1.434,62

* Os dados inseridos na tabela contemplam as operações de Cielo, Servinet e Aliança.

Considerando as emissões totais das operações nos dois países, Brasil e Estados Unidos, na comparação com 2017, as emissões aumentaram em 33,52%. Em análise por categoria, as emissões provenientes da combustão móvel (Escopo 1) pela frota automotiva são as que tiveram um maior aumento absoluto no ano de 2018. As emissões fugitivas (Escopo 1), apesar da significativa variação de 2017 para 2018, apresentaram volume em tonelada de CO₂ equivalente não expressivos. O mesmo vale para os resíduos gerados nas operações, que contribuíram para um aumento de 458,45%. É válido ressaltar também que ocorreu um aumento significativo das emissões provenientes do transporte de colaboradores, seja no deslocamento casa-trabalho, seja em viagens a negócios em 2018.

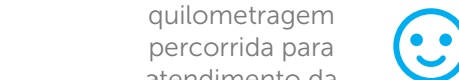
Compensação de emissões

A Cielo compensou as emissões de Escopo 1 e 2, no Brasil e nos Estados Unidos, por meio da compra de créditos de carbono do projeto Fazenda Manoa. No total foram compensados 3.373 tCO₂e. A Fazenda Manoa, administrada pelo Grupo Triângulo e com certificação Forest Stewardship Council (FSC), é referência mundial na produção madeireira sustentável. A área do projeto atua como guardião da rica biodiversidade ameaçada da região e serve também como corredor ecológico entre as áreas de conservação locais, formando um bloco florestal de 480 mil hectares de floresta. Além disso, o projeto também contempla capacitações dos pequenos produtores, associações locais, público jovem da região e funcionários da fazenda em técnicas de manejo sustentáveis para a disseminação de melhores práticas de uso e conservação da floresta.

Tema	Meta 2017	Status	Justificativa 2018	Metas 2019
 Emissões	Escopo 1: manter as emissões diretas em menos de 2 mil toneladas/ano		Aumento da frota comercial e recarga de gás refrigerante	Reduzir em 1% as emissões de Escopo 1, sobre o registrado em 2018, desde que não sejam contratados novos colaboradores para a equipe comercial
	Escopo 2: reduzir em 1% o consumo de energia elétrica na sede da empresa		Os aparelhos de ar-condicionado passaram a ser desligados às 20h	Reduzir em 1% o consumo de energia elétrica, em relação a 2018, na matriz da Cielo, lojas (exceto as situadas em <i>shoppings centers</i>) e filiais (exceto as que tiverem mudanças de localização de sua sede)
	Escopo 3: reduzir 5% da quilometragem percorrida para atendimento da troca de máquinas e envio de bobinas		Redução do índice de chamados para a troca de máquinas e bobinas	Atendimento em campo: tendo em vista a projeção de aumento da quilometragem rodada em decorrência da expectativa de recuperação de mercado pela Cielo, foram criados mecanismos para mitigar este impacto – autoatendimento pelo cliente nas lojas, filiais, bancos parceiros e executivos da área comercial que realizam instalações das máquinas nos clientes –, visando evitar em 3% as emissões estimadas para o ano.



Emissões



Emissões

Emissões

Emissões

Emissões

Emissões

Emissões

Emissões



Anexos



Controle acionário [102-5](#)

Composição acionária	2018	
	Ações ordinárias	%
Acionistas controladores	1.594.957.990	58,71
Banco Bradesco	816.637.938	30,06
Columbus Holdings S.A.	778.319.884	28,65
Tempo Serviços Ltda.	38.318.054	1,41
Banco do Brasil	778.320.052	28,65
Lazard Asset Management LLC	138.960.617	5,11
First Eagle	139.883.513	5,15
Tesouraria	2.581.435	0,10
Em circulação	840.431.506	30,93
Total	2.716.815.061	100,00

Número de colaboradores [102-8](#)

Por tipo de emprego (permanente e temporário), por gênero	2018	
	Homens	Mulheres
CLT/permanente – integral	1.836	1.272
Temporários – integral	807	253
Total	2.643	1.525

Percentual de empregados por contrato de trabalho, por gênero [102-8](#)

	2018 (%)	
	Homens	Mulheres
CLT/permanente	59	41
Temporários*	76	24
Total geral por gênero	63	37

* Trabalhadores terceirizados são contabilizados na categoria "temporários".



Número total de empregados por contrato de trabalho, por gênero ¹⁰²⁻⁸

Por tipo de emprego (permanente e temporário), por gênero	2017		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
CLT/permanente	1.235	926	1.836	1.272
Temporários	394	172	807	253
Total	1.629	1.098	2.643	1.525

Número total de empregados por contrato de trabalho (CLT/ permanente), por região ¹⁰²⁻⁸

	2017		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-Oeste	48	30	80	57
Nordeste	46	50	128	86
Norte	17	12	44	27
Sudeste	1.072	781	1.443	1.000
Sul	52	53	141	102
Total	1.235	926	1.836	1.272



Número total de empregados (temporários), por região [102-8](#)

	2017		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-Oeste	0	0	0	0
Nordeste	1	1	0	0
Norte	0	0	0	0
Sudeste	393	171	807	253
Sul	0	0	0	0
Total por gênero	394	172	807	253
Total	566		1.060	

Número total de empregados (CLT/permanente), por raça* [102-8](#) | [405-1](#)

	2017		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Amarela	52	19	57	26
Branca	902	695	1.263	902
Indígena	1	1	3	1
Negra	54	32	97	50
Parda	226	179	397	278
Não informado	N.D.	N.D.	19	15
Total por gênero	1.235	926	1.836	1.272
Total	2.161		3.108	

* A Cielo não consolida informações sobre raça para empregados temporários.

Número total de empregados (CLT/permanente), por faixa etária* [102-8](#) | [405-1](#)

	2017		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Abaixo de 30 anos	285	218	411	283
Entre 30 e 50 anos	869	666	1.329	947
Acima de 50 anos	81	42	96	42
Total por gênero	1.235	926	1.836	1.272
Total	2.161		3.108	

* A Cielo não consolida informações sobre faixa etária para empregados temporários.

102-12 | 102-13 – A Cielo subscreve, endossa e contribui com iniciativas e associações focadas no desenvolvimento social, na proteção ambiental e do seu setor de atuação. Em 2018, o valor investido com essas participações totalizou R\$ 1.348.098,35.

Contribuições	Valor (R\$)
Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)	1.167.638,82
Associação Brasileira de Automação para o Comércio (AFRAC)	101.939,53
Instituto Brasileiro Governança Corporativa (IBGC)	6.460,00
International Chamber of Commerce (ICC)	20.060,00
Iniciativas Empresariais do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (GVces)	52.000,00
Total	1.348.098,35

201-4 – Em 2018, a Cielo utilizou R\$ 48,0 milhões referentes a incentivos fiscais da Lei do Bem, Lei Rouanet, Legislação Desportiva, Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente, Fundo do Idoso e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica, Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) e pela extensão das licenças maternidade e paternidade, além de R\$ 3,5 milhões referentes ao crédito recebido pela Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), que conta com juros diferenciados. Com relação a outros subsídios concedidos pelo governo, a Cielo liquidou antecipadamente todos os contratos de Finame em fevereiro de 2018.

206-1 – A Cielo celebrou, em 19 de setembro de 2018, um Termo de Compromisso de Cessação (TCC) com o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), referente ao Inquérito Administrativo nº 08700.001860/2016-51 (Inquérito) em curso no órgão. Em virtude do TCC, a Companhia recolheu ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos a contribuição pecuniária no valor de R\$ 29.706.304,00. O TCC possui teor de acordo (e não de condenação), e não existe reconhecimento de culpa ou de qualquer ilicitude pela Cielo, seus controladores, gestores e prepostos a respeito de condutas investigadas no mercado de meios eletrônicos de pagamento. Em 2018, não houve casos de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.



Revisão da Matriz de Relevância da Cielo 102-44 | 102-46

A revisão da Matriz de Relevância da Cielo foi desenvolvida por consultoria externa com base nos estudos citados na página 4, que revelaram 16 temas atuais para o setor e ligados aos pilares da Cielo.

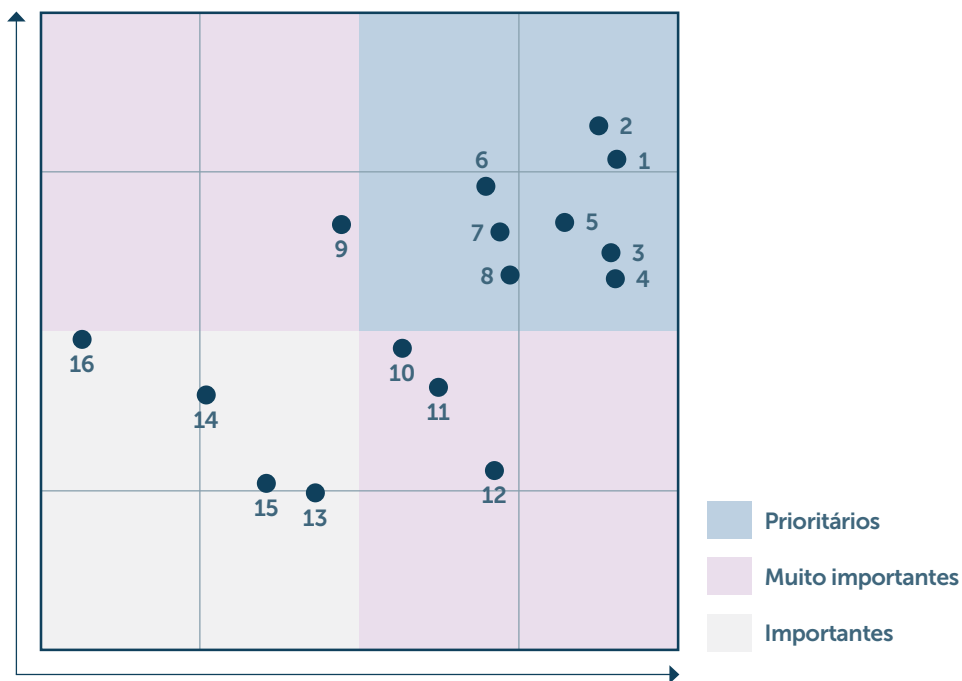
A partir dessa relação, foi realizada consulta on-line com *stakeholders* internos e externos, com o objetivo de coletar as percepções desses grupos em relação aos temas elencados e priorizar os mais relevantes. O resultado dessa pesquisa e das conclusões dos estudos realizados, mais os pesos utilizados para cada um deles, levaram à elaboração da Matriz de Relevância, com base nos Standards da Global Reporting Initiative (GRI).

No eixo "Influência" da Matriz, que considera a percepção dos *stakeholders* sobre o impacto

da Cielo e as expectativas em relação às ações e às respostas da Companhia, foram considerados os seguintes insumos: pesquisa on-line com *stakeholders* externos, o peso dos critérios do Dow Jones Sustainability Index (DJSI) aplicáveis ao setor da Cielo (IT Services & Internet Software and Services) e a pesquisa de mídia realizada por consultoria externa. No eixo "Impacto", que considera probabilidade, gravidade e a criticidade para o desempenho de longo prazo da Cielo e as oportunidades para que cresça ou obtenha vantagem, foram utilizados os seguintes insumos: a percepção e a priorização dos temas pelos executivos do Comitê de Sustentabilidade, *stakeholders* internos (empregados) e os pesos atribuídos aos estudos setoriais considerados para a elaboração da lista de temas.

A partir desses insumos, o resultado da revisão da Matriz de Relevância elencou os seguintes temas, por ordem de relevância:

Com esse resultado, a Matriz de Relevância da Cielo evidenciou temas prioritários, muito importantes e importantes, conforme figuras a seguir:



Os temas de 1 a 8 foram considerados “prioritários”; os temas 9, 10, 11 e 12 foram considerados “muito importantes”; e os temas 13, 14, 15 e 16, “importantes”.

Na validação com a Diretoria-Executiva da Cielo, os temas Tendências e disrupção tecnológica (11) e Riscos regulatórios (12) foram considerados prioritários pelos executivos e, por isso, tratados com ênfase neste relatório.

Ordem de relevância	Tema
1	Foco no atendimento e satisfação do cliente, adequando produtos e serviços às suas necessidades
2	Confidencialidade no uso de dados dos clientes
3	Prevenção e controle de fraude e segurança cibernética
4	Ética, integridade e práticas anticorrupção
5	Atração, desenvolvimento, valorização dos colaboradores, equidade e respeito à diversidade em todos os níveis hierárquicos e relacionamentos
6	Expansão da base de clientes
7	Capacidade e disponibilidade operacional
8	Conexão ao futuro dos pagamentos
9	Soluções customizadas que permitam aos clientes alavancar seus negócios (Cielo Promo, Farol, LIO etc.)
10	Ecoeficiência e gestão dos impactos socioambientais
11	Tendências e disrupção tecnológica
12	Riscos regulatórios
13	Investimento Social Privado, com ênfase em educação financeira
14	Estratégia climática
15	Inclusão e educação financeira
16	Critérios socioambientais para monitoramento de parceiros

Além disso, para destacar a importância das ações socioambientais da Cielo, tão relevantes para os índices de sustentabilidade em que a Companhia participa e para manutenção do histórico de informações, os indicadores associados a essa temática, abordados pelos temas Ecoeficiência e gestão dos impactos socioambientais (tema 10), Estratégia climática (tema 14) e Critérios socioambientais para monitoramento de parceiros (tema 16) também foram considerados relevantes e serão tratados neste relatório. [102-46](#)



Temas relevantes 2018 e correlação com os Standards da GRI [102-47](#) | [103-1](#)

Temas materiais	Tópico GRI	GRI Standards	Importância dentro da Cielo	Importância fora da Cielo
Tema 1: Foco no atendimento e satisfação do cliente, adequando produtos e serviços às suas necessidades	GRI 102: Standards gerais	102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil (OSC); comunidades e imprensa; e público em geral)
		102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas		
Tema 2: Expansão da base de clientes	Setorial: Sistema financeiro Aspecto: Comunidades locais	Antigo FS16: Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário	Sim	Sim (governo; investidores e acionistas; público em geral; OSC; e comunidade e imprensa)
	GRI 102: Standards gerais	102-6: Mercados em que a organização atua	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; imprensa; e público em geral)
		102-7: Porte da organização		
	GRI 203: Impactos econômicos indiretos	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	Sim	Sim (governo; investidores e acionistas; público geral; OSC; comunidade e imprensa; clientes; e bancos e fornecedores)
	Setorial: Sistema financeiro Aspecto: Portfólio de produtos	Antigo FS1: Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	Sim	Sim (clientes; governo e órgãos reguladores; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público em geral; e comunidade)
Setorial: Sistema financeiro Aspecto: Comunidades locais	FS13: Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica, por tipo			
		FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas de baixa renda	Sim	Sim (governo; investidores e acionistas; público em geral; OSC; e comunidade e imprensa)



Temas materiais	Tópico GRI	GRI Standards	Importância dentro da Cielo	Importância fora da Cielo
Tema 3: Ética, integridade e práticas anticorrupção Tema 11: Tendências e disrupção tecnológica	GRI 102: Standards gerais	102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil (OSC); comunidades e imprensa; e público em geral)
		102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento		
	GRI 102: Standards gerais	102-18: Estrutura de governança		
		102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais		
Tema 3: Ética, integridade e práticas anticorrupção Tema 12: Riscos regulatórios	GRI 201: Desempenho econômico	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil (OSC); comunidades e imprensa; e público em geral)
		201-3: Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido na organização e outros planos de aposentadoria		
		201-4: Assistência financeira recebida do governo		
Tema 3: Ética, integridade e práticas anticorrupção Tema 12: Riscos regulatórios	GRI 205: Anticorrupção	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Sim	Sim (clientes; governo; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público em geral; OSC; e comunidade e imprensa)
		205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção		
		205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		
Tema 3: Ética, integridade e práticas anticorrupção Tema 12: Riscos regulatórios	GRI 206: Concorrência desleal	206-1: Ações legais para práticas de concorrência desleal, antitruste e monopólio	Sim	Sim (clientes; governo; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público em geral; OSC; e comunidade e imprensa)
	GRI 307: Conformidade ambiental	307-1: Não conformidades com leis e regulamentações ambientais	Sim	
	GRI 419: Conformidades socioeconômicas	419-1: Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas econômicas e sociais		
	GRI 415: Políticas públicas	415-1: Contribuições a partidos políticos	Sim	



Temas materiais	Tópico GRI	GRI Standards	Importância dentro da Cielo	Importância fora da Cielo
Tema 4: Atração, desenvolvimento, valorização dos colaboradores, equidade e respeito à diversidade em todos os níveis hierárquicos e relacionamentos	GRI 102: Standards gerais	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Sim	Sim (governo e órgãos reguladores; investidores e acionistas; público em geral; e comunidade e imprensa)
		102-41: Acordos de negociação coletiva		
	GRI 201: Desempenho econômico	201-3: Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido na organização e outros planos de aposentadoria	Sim	Sim (governo e órgãos reguladores; comunidade; e público em geral)
	GRI 401: Emprego	401-1: Novas contratações de colaboradores e <i>turnover</i>	Sim	
Tema 4: Atração, desenvolvimento, valorização dos colaboradores, equidade e respeito à diversidade em todos os níveis hierárquicos e relacionamentos	GRI 404: Treinamento e educação	404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	Sim	Sim (governo e órgãos reguladores; comunidade; público em geral e clientes)
		404-2: Programas de melhoria do conhecimento dos funcionários e programas para transição de carreira		
		404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira		
Tema 4: Atração, desenvolvimento, valorização dos colaboradores, equidade e respeito à diversidade em todos os níveis hierárquicos e relacionamentos	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores	Sim	Sim (público em geral; OSC; e comunidade e imprensa)
		405-2: Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens		
Tema 5: Confidencialidade no uso de dados dos clientes (tema novo) Tema 7: Prevenção e controle de fraude e segurança cibernética	GRI 418: Privacidade do cliente	418-1: Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Sim	Sim (clientes; governo e órgãos reguladores; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público em geral; e comunidade)



Temas materiais	Tópico GRI	GRI Standards	Importância dentro da Cielo	Importância fora da Cielo
Tema 6: Capacidade e disponibilidade operacional	Setorial: Sistema financeiro Aspecto: Comunidades locais	FS13: Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica, por tipo	Sim	Sim (clientes; governo e órgãos reguladores; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público em geral; e comunidade)
		FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas de baixa renda	Sim	Sim (governo; investidores e acionistas; público em geral; OSC; e comunidade e imprensa)
Tema 7: Prevenção e controle de fraude e segurança cibernética	Setorial: Sistema financeiro Aspecto: Portfólio de produtos	Antigo FS3: Processos de monitoramento de clientes na implementação e no cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; OSC; comunidade e imprensa; e público em geral)
Tema 8: Conexão ao futuro dos pagamentos (tema novo)	GRI 102: Standards gerais	102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil (OSC); imprensa; e público em geral)
	Setorial: Sistema financeiro Aspecto: Portfólio de produtos	Antigo FS1: Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	Sim	Sim (clientes; governo e órgãos reguladores; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público em geral; e comunidade)
Tema 11: Tendências e disrupção tecnológica	GRI 102: Standards gerais	102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais 102-31: Revisão de temas econômicos, ambientais e sociais	Sim	Sim (academia; clientes; governo e órgãos reguladores; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; público em geral; e comunidade)



Contribuições no Plano de Previdência Privada 201-3

Salário de contribuição – faixa salarial	%
1ª faixa: parcela do salário limitado a 15 UR	2
2ª faixa: salário nominal menos o menor valor de 15 UR	De 0 a 7,8

Plano de Previdência Privada 201-3

Idade do participante em anos completos	Contrapartida da Cielo em múltiplos
Até 40 anos	1
De 41 a 50 anos	1,5
A partir de 51 anos	2,0

Investimento Social Privado 203-1

Lei	Proponente	Nome	Resumo	Público beneficiado	Valor (R\$)
Esporte	Associação Desportiva para Deficientes	Programa de iniciação ao esporte adaptado – Ano II	Oferecer orientações e treinamento em atividades que proporcionem o desenvolvimento de habilidades físicas e esportivas, prioritariamente para crianças e jovens com deficiência física e intelectual.	100 alunos crianças e jovens	350.000,00
Esporte	Instituto Tiago Camilo	Judô com Tiago Camilo	Fomentar a prática do judô por meio da metodologia do medalhista olímpico Tiago Camilo, que transmite toda filosofia, disciplina e ética do judô.	600 crianças e adolescentes	400.000,00
Esporte	Instituto Reação	Reação Escola de Judô e Educação Ano II	Oferecer aulas de judô em contraturno escolar para crianças e adolescentes e promover oficinas educacionais, com o objetivo de desenvolver habilidades sociais, pessoais, produtivas e cognitivas, além de ampliar o repertório cultural.	1.300 crianças e adolescentes	57.783,51
Idoso	Obras Sociais Irmã Dulce	INFOIDOSO – Porque o futuro é agora!	Ofertar curso básico de informática aos idosos, com conteúdos introdutórios para apropriação do grupo em relação às tecnologias existentes no mundo virtual.	168 idosos por ano	230.537,84


Investimento Social Privado 203-1

Lei	Proponente	Nome	Resumo	Público beneficiado	Valor (R\$)
Idoso	Instituto Anima	Rede de Apoio ao Envelhecimento Ativo	Implantação de dois núcleos de trabalho, além da Escola da Maturidade, já existente na Universidade de BH: Núcleo de Comunicação e Campanhas Educativas – com desenvolvimento de site, campanhas nas redes sociais, produção de cartilhas e encontros temáticos; e Núcleo de Atendimento à Pessoa Idosa em Situação de Violência.	1.080 atendimentos jurídicos e psicológicos, 540 atendimentos sociais; Escola da Maturidade – 1.120 vagas em 17 disciplinas	926.000,00
Idoso	Abrigo Nossa Senhora de Lourdes	Centro Cultural e de Inclusão Produtiva da Pessoa Idosa de Olinda	Promover o acesso à formação cultural e inclusão produtiva à população idosa do município por meio da realização de atividades como seminários de capacitação interna, oficinas de música, oficinas de capacitação de artesanato, feiras e mostras culturais.	Impacto direto: 100 idosos Indireto: 5.000 moradores do centro histórico de Olinda	426.412,00
Idoso	Sociedade Porto-Alegrense de Auxílio aos Necessitados (SPAAN)	Maturidade Protegida: Atenção Integral aos Idosos da SPAAN	Promover a melhoria do atendimento e manutenção de atividades permanentes de acolhimento aos idosos por meio de atividades formativas de reciclagem profissional; curso em parceria com o Senac de inclusão digital e cursos semanais das universidades PUCRS e UFRGS/IPA de nutrição, condução de idosos com mobilidade reduzida, odontologia, fisioterapia e fonoaudiologia.	180 idosos diretos e 1.080 indiretos	619.000,00
Idoso	Centro de Desenvolvimento e Cidadania (CDC)	Qualificação de Associações e Grupos	Incentivar práticas de envelhecimento ativo, geração de renda e economia solidária para 20 associações e grupos que prestam atendimento à população idosa no município de Olinda por meio da realização de ciclos de capacitação e acompanhamento da atuação desses grupos, além da implementação do Centro Cultural e de Inclusão Produtiva da Pessoa Idosa de Olinda.	20 grupos e associações e 1.400 idosos beneficiados indiretamente	635.050,57
Idoso	Hospital do Câncer de Barretos	Projeto de Amparo ao Idoso	Custear o tratamento de câncer para idoso 100% via SUS.	Mais de 120.000 idosos	1.560.000,00



Investimento Social Privado 203-1

Lei	Proponente	Nome	Resumo	Público beneficiado	Valor (R\$)
FIA	Programa Rotário para Jovens (Projov)	Capacitação Profissional para o Trabalho	Promover a capacitação profissional para jovens em situação de vulnerabilidade social na área administrativa e informática básica, para a inserção no mercado do trabalho.	160 jovens	153.137,44
FIA	Grupo de Apoio ao Adolescente e a Criança com Câncer (Graac)	Escola Móvel: Formação de Educadores para o Atendimento Escolar no Hospitalar do Graac	Formar educadores para o atendimento escolar aos alunos-pacientes da educação básica que realizam tratamentos e encontram-se impedidos de comparecer às escolas.	16 educadores especialistas e 500 alunos-pacientes no ano	610.660,43
FIA	Obras Sociais, Universitárias e Culturais – Centro Educacional Assistencial Profissionalizante (CEAP)	Informática e Cidadania – Qualificação Profissional Técnica em Informática	Fortalecer o protagonismo juvenil e o senso de autonomia de jovens em situação de vulnerabilidade social da comunidade da Pedreira (SP) a partir do desenvolvimento de cursos técnicos.	150 adolescentes e jovens	202.430,76
	Obras Sociais, Universitárias e Culturais – CEAP	Tecnologia Inclusiva – Qualificação profissional em curso técnico de Redes de Computadores			194.248,94
	Obras Sociais, Universitárias e Culturais – CEAP	Administrando o Futuro – Qualificação profissional em curso técnico de Administração			168.382,28
FIA	Instituto Verdescola	Projeto Núcleo Socioeducativo e Gerando Amanhã	Promover a educação de crianças e adolescentes por meio de cursos de auxiliar de cozinha e de administração, técnico em gastronomia, zeladoria, inglês e técnico em comércio.	770 crianças e adolescentes	250.000,00
FIA	Grupo de Apoio ao Adolescente e a Criança com Câncer (Graac)	Atendimento psicológico de crianças e adolescentes com câncer no hospital do Graacc	Promover o acompanhamento de crianças e adolescentes com transtornos/sofrimento mentais, deficiências e/ou com doenças crônicas e graves.	300 crianças e adolescentes novos por ano e seus familiares	523.783,81



Investimento Social Privado 203-1

Lei	Proponente	Nome	Resumo	Público beneficiado	Valor (R\$)
FIA	Projeto Âncora	Projeto Transformação Social Inovadora	Proporcionar uma interação significativa entre a instituição e a comunidade do entorno para a prevenção de risco social, bem como para promover oportunidades de desenvolvimento pessoal e cidadania.	Direto: 200 crianças e jovens Indireto: 4.000 pessoas (visitantes, educadores e familiares)	800.000,00
FIA	Associação para Proteção das Crianças e Adolescentes (Cepac)	Profissionalizante – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos	Atender adolescentes e jovens por meio de oficinas socioeducativas voltadas para administração, logística, informática, cidadania, inglês, comunicação e expressão	100 adolescentes e jovens de 15 a 18 anos diretamente e 400 familiares indiretamente	617.323,33
FIA	Hospital Pequeno Príncipe	Saúde Integral	Contribuir com a efetivação dos direitos fundamentais das crianças e dos adolescentes em tratamento no Hospital Pequeno Príncipe mediante assistência à saúde de qualidade e humanizada, associada ao atendimento médico, psicossocial, odontológico, atividades educacionais, lúdicas e culturais e ao apoio ao desenvolvimento de pesquisas científicas voltadas à saúde da criança e do adolescente.	Atendimento a 73.231 crianças e adolescentes (aproximadamente 50.000 familiares beneficiados) e 23.000 internações de crianças e adolescentes	300.000,00
FIA	Programa Rotário para Jovens (Projov)	Capacitação Profissional para o Trabalho	Garantir a proteção aos adolescentes, capacitação para vida profissional e inserção no mercado de trabalho.	100 jovens	280.000,00
FIA	Instituto Tecnológico e Vocacional Avançado (Iteva)	Programa Midiacom	O projeto envolve cursos de qualificação profissional em tecnologias da informação e comunicação; lançamento de <i>softwares</i> , plataformas e apps educativos; curso técnico de multimídia em escolas estaduais de ensino profissional; conexão gratuita de internet por meio de provedor social; Projeto Cientista do Futuro; Projeto BemTeVi – A TV do Bem; e Estudo de Viabilidade de Escolas Digitais.	Diretos: 22.555 Indiretos: 93.610	280.000,00



Investimento Social Privado 203-1

Lei	Proponente	Nome	Resumo	Público beneficiado	Valor (R\$)
Rouanet	De Peito Aberto Incentivo ao Esporte, Cultura e Lazer	Projeto Ginga – De Peito Aberto (ano 2)	Realizar oficinas de capoeira, no contraturno escolar, e de danças folclóricas afrobrasileiras, como samba de roda, maculelê e puxada de rede.	900 jovens	500.000,00
Rouanet	Instituto Moinho Cultural Sul-Americano	Plano Anual 2018 Instituto Moinho Cultural	Proporcionar aulas diárias, no contraturno da escola regular, de dança, música, atividades de apoio escolar, educação ambiental, idiomas e informática, com inclusão de Libras nas atividades de música/coral.	Direto: 320 crianças e adolescentes de 6 a 18 anos Indireto: mais de 25 mil pessoas – público das apresentações	600.000,00
Rouanet	Associação Israelita de Beneficência Beit Chabad do Brasil	Projeto Felicidade 2016	Viabilizar a continuidade do Projeto Felicidade, que acontece há 16 anos e visa resgatar a autoestima por meio de atividades culturais, com diversão e alegria para crianças brasileiras portadoras de câncer.	2.400 visitantes, dos quais 800 crianças de até 18 anos e acompanhantes	300.000,00
Rouanet	Casa de Cultura de Israel – Unibes Cultural	Plano Anual Unibes Cultural – 2018	Promover a manutenção e a realização das atividades culturais da Unibes Cultural durante o ano. Reúne arte e cultura, com atividades variadas, com o empreendedorismo como pilar transversal.	10.000 pessoas diretamente impactadas	1.000.000,00
Rouanet	Associação Pinacoteca Arte e Cultura	Plano Anual 2018 Pinacoteca de São Paulo	Exposições temporárias; atividades da Ação Educativa; apresentações musicais e de dança, cursos e seminários. Além da programação, está previsto sistema de climatização de salas, tecnologia com instalação de câmeras de vigilância, entre outras melhorias.	Público impactado indiretamente pelo projeto: 500 mil visitantes por ano que circulam no museu	800.000,00
PRONON	ABRALE	Onco Ensino: Treinamento e Aperfeiçoamento dos Profissionais da Área da Saúde – Fase II	Atualizar e habilitar profissionais de oncologia (equipe médica e multidisciplinar) do SUS por meio do ensino a distância, para melhorar a prevenção do câncer, o diagnóstico precoce e divulgar melhores práticas e estudos sobre tratamentos, cuidados paliativos e reabilitação de pacientes com câncer.	9 mil profissionais da saúde	400.000,00



Investimento Social Privado 203-1

Lei	Proponente	Nome	Resumo	Público beneficiado	Valor (R\$)
PRONON	Hospital Samaritano	Aquisição de equipamentos e ampliação da oferta de diagnóstico de oncologia	Investimento em equipamento de ressonância magnética de corpo inteiro de alto desempenho.	Aumento de 10% do número de ressonâncias magnéticas (4.500 atendimentos mensais)	300.000,00
PRONON	Hospital do Câncer de Muriaé – Fundação Cristiano Varella	Capacitação da equipe de profissionais com foco na qualidade da atenção oncológica	Capacitar e desenvolver profissionais de saúde da família da rede referenciada e os profissionais que atuam na assistência e cuidados com os pacientes oncológicos do Hospital do Câncer de Muriaé por meio de práticas de simulação realística, com vistas à melhoria da qualidade da atenção oncológica prestada aos pacientes dentro e fora do hospital.	1.726 profissionais	300.000,00
PRONON	Instituto do Câncer de Londrina	Excelência em Oncologia e Desenvolvimento Humano	Promover a otimização do atendimento ao paciente com segurança, qualidade e humanização por meio da capacitação específica e continuada dos colaboradores da instituição, especialmente equipe assistencial.	Aproximadamente 900 colaboradores do HCL e mais de 40 mil pacientes atendidos anualmente, bem como seus familiares	120.000,00
PRONON	Instituto D'Or de Gestão de Saúde Pública	Plataforma de modelagem e testagem de eficácia e toxicidade de medicamentos em oncologia	Criação de uma plataforma de modelagem laboratorial de tumores para avaliação de mecanismos de manutenção da oncogênese e intervenções farmacológicas, identificando e testando <i>in vitro</i> a eficácia de novas combinações de fármacos.	Não há como mensurar o número de beneficiados	700.000,00



Investimento Social Privado 203-1

Lei	Proponente	Nome	Resumo	Público beneficiado	Valor (R\$)
PRONAS	Fundação Dorina Nowill	Programa de Empregabilidade para pessoas com deficiência visual	Contribuir para o desenvolvimento pessoal e profissional de jovens e adultos com deficiência visual e minimizar o cenário de exclusão desse público no mercado de trabalho.	270 jovens e adultos com deficiência visual	612.225,68
PRONAS	Centro Mineiro de Reabilitação Auditiva (CEMEAR)	Qualificar: Ciclo de Capacitação para a Rede de Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência de Minas Gerais	Realizar cursos de capacitação auditiva em macrorregiões de saúde do Estado de Minas Gerais para qualificação de profissionais da rede pública de saúde.	800 profissionais da rede pública de saúde auditiva	445.604,21
	Instituto Ayrton Senna	Educação Integral	Levar inovação para as escolas em parceria com as redes públicas de ensino a fim de fortalecer o protagonismo dos educadores e dos alunos que estão entre o ensino fundamental e médio, preparando-os para os desafios do mundo contemporâneo.	Mais de 1,5 milhão de crianças e jovens impactados anualmente	98.000,00



Apoio a eventos, festivais e atividades culturais em 2018

Lei	Instituição/ proponente	Nome	Resumo	Valor (R\$)
Rouanet	Instituto Moinho Cultural Sul-Americano	Plano anual 2018 Instituto Moinho Cultural	Objetivo: Instituto Moinho Cultural Sul-Americano é uma organização sem fins lucrativos que visa executar projetos para a democratização cultural e o desenvolvimento humano e social do Pantanal. Tem como missão a diminuição da vulnerabilidade de crianças e adolescentes em região de fronteira por meio do acesso a bens culturais e conhecimento tecnológico. Beneficiados: 300 participantes de 6 a 18 anos. Localização: Corumbá – Pantanal/MS.	600.000,00
Rouanet	Instituto Origami	Comida com Sotaque – Festival de Musica Instrumental e Gastronomia Nordestina (São João em Campina Grande)	Objetivo: festival que promoveu um grande encontro entre a gastronomia nordestina e a música instrumental durante os 30 dias de festejos juninos em Campina Grande/PB. O evento contempla os principais aspectos determinantes da identidade cultural e histórica do povo nordestino no período mais simbólico da região, o São João. Beneficiados: 2 milhões de pessoas. Localização: Campina Grande/PB.	300.000,00
Rouanet	Clube das Máscaras O Galo da Madrugada	Galo da Madrugada 2018	Objetivo: o Galo da Madrugada faz parte do programa Galo Alegria o Ano Inteiro, que visa preservar e incrementar a cultura popular e o turismo em Recife e no estado, não apenas no Carnaval, mas durante o ano. Beneficiados: 2 milhões de pessoas. Localização: Recife/PE.	875.000,00
Rouanet	Luni Áudio e Vídeo Ltda. – EPP	São João Cultural de Caruaru	Objetivo: o evento cultural São João Cultural de Caruaru é uma autêntica e multicultural festa junina nordestina. O evento ocupou a Estação Ferroviária e outras localidades da cidade de Caruaru, no interior de Pernambuco, com polos para diversas manifestações culturais, como: repente e poesia, teatro, dança, quadrilhas, grupos folclóricos, culinária, circo, atividades infantis, exposição artística, artesanato e exibição de filme. Beneficiados: 2 milhões de pessoas. Localização: Caruaru/PE.	500.000,00
Rouanet	Arte Projeto Promoções LTDA – ME	Fatura 2018	Objetivo: o projeto Fatura 2018 Comidas do Brasil procura promover e desenvolver a gastronomia nacional, reunir e integrar produtos, produtores, chefs, indústria, mercados e os apreciadores da boa mesa. Beneficiados: 90 mil pessoas. Localização: Porto Alegre/RS; São Paulo/SP; Belo Horizonte/MG; Tiradentes/MG; Fortaleza/CE; Belém/PA.	4.330.000,00



Apoio a eventos, festivais e atividades culturais em 2018

Lei	Instituição/ proponente	Nome	Resumo	Valor (R\$)
Rouanet	De Peito Aberto Incentivo ao Esporte, Cultura e Lazer	Projeto Ginga – De Peito Aberto (ano 2)	Objetivo: preservar o patrimônio cultural imaterial brasileiro com o fomento da prática da capoeira entre as crianças e os jovens é o foco principal do projeto, que consiste na realização de oficinas de capoeira e aulas de danças folclóricas afrobrasileiras, como samba de roda, maculelê e puxada de rede. Beneficiados: 450 jovens. Localização: Minas Gerais.	500.000,00
Rouanet	Mana Produções, Comunicação e Eventos Ltda. – EPP	Apresentação dos Bois Garantido e Caprichoso em Parintins 2018	Objetivo: o Festival de Parintins é uma conquista cultural nacional que acontece anualmente, durante três dias. É formado por diferentes manifestações culturais, com destaques para as apresentações de quadrilhas de dança e de bois-bumbás mirins, apresentações variadas de grupos convidados, além das três apresentações do Boi Garantido e das três do Boi Caprichoso. Beneficiados: 100 mil pessoas. Localização: Parintins/AM.	2.000.000,00
Rouanet	Guaimbe Bureau de Cultura Ltda. – EPP	Natal Iluminado	Objetivo: o projeto Natal Iluminado, em sua sétima edição, consiste em um festival gratuito e aberto ao público. Contempla uma apresentação de coral e/ou música erudita e/ou instrumental e 14 apresentações de artes cênicas, sem cobrança de ingressos. Beneficiados: 17 mil pessoas. Localização: São Paulo/SP.	150.000,00
Rouanet	T4F Entretenimento S.A.	O Fantasma da Ópera	Objetivo: montagem e produção do espetáculo musical e clássico da Broadway <i>O Fantasma da Ópera</i> , que retorna a São Paulo após 13 anos de sua estreia no Brasil para emocionar e encantar o público com a história do misterioso Fantasma e o romance do casal Christine Daaé e Raoul. Beneficiados: expectativa de 500 mil pessoas. Localização: São Paulo/SP.	3.113.766,91



Apoio a eventos, festivais e atividades culturais em 2018

Lei	Instituição/ proponente	Nome	Resumo	Valor (R\$)
Rouanet	PARNAXX Ltda. – ME	Festival de Teatro de Curitiba – 27ª edição	Objetivo: realização da 27ª edição do Festival de Teatro de Curitiba, consolidado como a grande vitrine dos artistas e companhias de teatro do Brasil e do exterior. O evento, que tem seu espaço reservado na agenda cultural do País, forma um grande panorama das artes cênicas anualmente e recebe companhias de diversos estados e países, promovendo o encontro de diversidade artística e humana na cidade. São promovidas ações complementares voltadas para formação de plateia com atividades, encontros, debates e oficinas, ocupando diversos espaços da cidade. Beneficiados: 200 mil pessoas. Localização: Curitiba/PR.	1.800.000,00
Rouanet	Campo da Produção, Eventos e Promoções Ltda.	Circulação Natal Mágico 3D	Objetivo: o Projeto Circulação Natal Mágico (3ª edição) leva o encanto e a magia dessa comemoração tradicional aos palcos de teatros brasileiros em um espetáculo familiar. Localização: São Paulo/SP (o que contemplou a cota aportada).	64.197,16
Rouanet	Campo da Produção, Eventos e Promoções Ltda.	Disney On Ice 2018/2019	Objetivo: o projeto Disney On Ice 2018 propõe a realização do espetáculo com apresentações ao público infantojuvenil que compreendem um teatro musical de patinação artística no gelo, com lotes de ingressos a preços populares. Localização: Porto Alegre/RS (o que contemplou a cota aportada).	400.000,00
Rouanet	Comissão Festa da Uva e Feiras Agroindustriais	Festa da Uva – Viva Una Bela Giornata	Objetivo: o projeto cultural Festa da Uva – Viva Una Bela Giornata consiste em evento cultural com apresentações de bandas típicas, danças folclóricas, grupos de canto-coral espetáculo teatral e de filó, com a venda de ingressos a preços populares, além do acesso gratuito a estudantes de escolas públicas e associações comunitárias. Localização: Caxias do Sul/RS.	400.000,00
Rouanet	Fundação Promotora de Exposições de Blumenau	Desfiles Oktoberfest 2018	Objetivo: a ação visa promover e resgatar as expressões da cultura alemã. O evento acontece ao longo da principal via da cidade e contempla desfiles de grupos folclóricos, bandas típicas e instrumentais, bandas escolares, carros alegóricos e sociedades culturais tradicionais que contribuiram no processo do resgate dos elementos da cultura alemã e na formação étnica do Vale do Itajaí em Santa Catarina. Beneficiados: 580 mil pessoas. Localização: Blumenau/SC.	500.000,00



Apoio a eventos, festivais e atividades culturais em 2018

Lei	Instituição/ proponente	Nome	Resumo	Valor (R\$)
Esporte	Confederação Brasileira de Judô	Participação em Competições da Federação Internacional de Judô (CBJ)	<p>Objetivo: o projeto tem por finalidade viabilizar a participação dos atletas da Seleção Brasileira de Judô nos eventos previstos no segundo semestre do ano de 2018 pelo calendário da Federação Internacional de Judô (FIJ). Participaram das competições internacionais os atletas que fazem parte do quadro da Seleção Brasileira de Judô, com o objetivo de alcançar melhores resultados e, conseqüentemente, somar pontos para o <i>ranking</i> internacional FIJ, visando à preparação para os Jogos Olímpicos de Tóquio em 2020 e o desenvolvimento do judô brasileiro.</p> <p>Beneficiados: 42 pessoas.</p> <p>Localização: Budapeste (Hungria), Abu Dhabi (Emirados Árabes), Tóquio (Japão) e Zagreb (Croácia).</p>	800.000,00
Esporte	Confederação Brasileira de Judô	Preparação da Seleção-Base (CBJ)	<p>Objetivo: tem por finalidade viabilizar a formação e preparação das Seleções Brasileiras de Judô das Categorias sub18 (15, 16 e 17 anos de idade), Sub 21 (de 15 a 20 anos de idade) e Sub 23 (21 e 22 anos) dos anos de 2018 e 2019, por meio da participação em eventos locais, regionais, nacionais e internacionais, com o objetivo de alcançar melhores resultados e promover a elevação do nível técnico dos atletas envolvidos, como preparação para os Jogos Olímpicos de Tóquio em 2020.</p> <p>Beneficiados: 90 pessoas.</p> <p>Localização: São Paulo/SP, Belgrado, Marrocos, Tóquio (Japão), São Petersburgo (Rússia), Berlim (Alemanha), Bahia, Leibnitz (Áustria) e Buenos Aires (Argentina).</p>	500.000,00
Esporte	Confederação Brasileira de Judô	Eventos Nacionais da Confederação Brasileira de Judô (CBJ)	<p>Objetivo: viabilizar a realização dos campeonatos de abrangência nacional, garantindo a participação dos atletas de todos os estados do País e o acesso às competições de alto nível, bem como promover o intercâmbio dos diversos atletas e delegações por meio da continuidade do projeto que foi iniciado no ano de 2011.</p> <p>Beneficiados: 1.917 pessoas.</p> <p>Localização: Paraíba, Amazonas, Bahia, São Paulo, Rio de Janeiro, Pernambuco e Tocantins.</p>	387.063,00
Esporte	Confederação Brasileira de Judô	Eventos da Confederação Brasileira de Judô (CBJ)	<p>Objetivo: viabilizar a realização dos eventos de abrangência nacional, garantindo a participação dos atletas de todos os estados do País e o acesso às competições de alto nível, promovendo o fomento do judô no Brasil e o intercâmbio dos diversos atletas e delegações por meio da continuidade do projeto que foi iniciado no ano de 2011.</p> <p>Beneficiados: 7.532</p> <p>Localização: São Paulo, Bahia, Paraná, Ceará, Rio Grande do Norte, Mato Grosso e Paris (França).</p>	1.136.826,75



Total de colaboradores admitidos em 2018 ⁴⁰¹⁻¹

Região	Faixa etária	Colaboradores admitidos		Taxa de novos empregados (%)		
		Homem	Mulher	Homem	Mulher	Cielo
Centro-Oeste	Abaixo de 30 anos	15	20	0,5	0,6	1,1
	Entre 30 e 50 anos	45	33	1,4	1,1	2,5
	Acima de 50 anos	0	0	0,0	0,0	0,0
Nordeste	Abaixo de 30 anos	24	3	0,8	0,1	0,9
	Entre 30 e 50 anos	78	55	2,5	1,8	4,3
	Acima de 50 anos	1	1	0,0	0,0	0,1
Norte	Abaixo de 30 anos	6	5	0,2	0,2	0,4
	Entre 30 e 50 anos	31	18	1,0	0,6	1,6
	Acima de 50 anos	1	0	0,0	0,0	0,0
Sudeste	Abaixo de 30 anos	215	121	6,9	3,9	10,8
	Entre 30 e 50 anos	485	312	15,6	10,0	25,6
	Acima de 50 anos	11	6	0,4	0,2	0,5
Sul	Abaixo de 30 anos	25	16	0,8	0,5	1,3
	Entre 30 e 50 anos	80	54	2,6	1,7	4,3
	Acima de 50 anos	4	0	0,1	0,0	0,1
Total		1.021	644	33	21	54



Total de colaboradores desligados em 2018 ⁴⁰¹⁻¹

Região	Faixa etária	Colaboradores desligados		Taxa de desligamento (%)		
		Homem	Mulher	Homem	Mulher	Cielo
Centro-Oeste	Abaixo de 30 anos	4	3	0,1	0,1	0,2
	Entre 30 e 50 anos	16	13	0,5	0,4	0,9
	Acima de 50 anos	0	1	0,0	0,0	0,0
Nordeste	Abaixo de 30 anos	1	0	0,0	0,0	0,0
	Entre 30 e 50 anos	18	20	0,6	0,6	1,2
	Acima de 50 anos	0	1	0,0	0,0	0,0
Norte	Abaixo de 30 anos	2	1	0,1	0,0	0,1
	Entre 30 e 50 anos	8	7	0,3	0,2	0,5
	Acima de 50 anos	0	0	0,0	0,0	0,0
Sudeste	Abaixo de 30 anos	73	36	2,3	1,2	3,5
	Entre 30 e 50 anos	221	141	7,1	4,5	11,6
	Acima de 50 anos	17	11	0,5	0,4	0,9
Sul	Abaixo de 30 anos	0	1	0,0	0,0	0,0
	Entre 30 e 50 anos	8	13	0,3	0,4	0,7
	Acima de 50 anos	1	0	0,0	0,0	0,0
Total		369	248	12	8	20



Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores [405-1](#)

Categoria funcional	Abaixo de 30 anos (%)	Entre 30 e 50 anos (%)	Acima de 50 anos (%)
Diretoria-Executiva	0	71	29
Gerente/Diretor	0	83	18
Coordenador	6	87	7
Especialista/Consultor	14	79	7
Força comercial	21	77	2
Equipe	47	50	3

Categoria funcional	Feminino (%)	Masculino (%)
Diretoria-Executiva	14	86
Gerente/Diretor	30	70
Coordenador	42	58



Sumário de conteúdo da 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 as Divulgações 102-40 a 102-49 estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório.

GRI 101: Fundamentos 2016

**GRI 102:
Divulgação
geral 2016**

Perfil da organização

Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
102-1: Nome da organização	7			
102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços	7, 33 a 35			
102-3: Localização da sede da organização	7 e 119			
102-4: Localização das operações	7			
102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização	7 e 79			
102-6: Mercados em que a organização atua	7, 17, 33 a 35 e 64			
102-7: Porte da organização	7, 8, 64, 65 e 66			
102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	8, 46, 79 a 81		6	8
102-9: Cadeia de fornecedores da organização	60			
102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores	15 e 17			
102-11: Abordagem ou princípio da precaução	18 a 20, 68, 103 A Companhia não adota o princípio da precaução, que foca em impactos ambientais em cenários de riscos sérios e irreversíveis.			
102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente	8, 9 e 82			
102-13: Participação em associações	8, 9 e 82			



**GRI 102:
Divulgação
geral 2016**

Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
Estratégia				
102-14: Declaração do presidente	5 e 6			
102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	5, 6, 18 a 21, 26			
Ética e integridade				
102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	8 e 13		10	16
Governança				
102-18: Estrutura de governança	14 a 16			
102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais	16			16
102-31: Revisão de temas econômicos, ambientais e sociais	16, 18 e 19			
Engajamento de partes interessadas				
102-40: Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	3 e 4			
102-41: Acordos de negociação coletiva	46		3	8
102-42: Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	4			
102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>	13, 43 , 54, 56, 62			
102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	21, 43, 54, 62, 83			



GRI 102:
Divulgação
geral 2016

Padrão

Página

Omissão

Pacto
Global

ODS

Práticas do relato

102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

3

102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais

3, 4, 83, 84

102-47: Lista dos temas materiais

4, 85 a 88

102-48: Reformulações de informações

3 e 15

102-49: Alterações no relatório

3 e 4

102-50: Período do relatório

3

102-51: Data do relatório anterior mais recente

3

102-52: Ciclo de relato do relatório

105
A Cielo publica
seu Relatório de
Sustentabilidade
anualmente.

102-53: Contato para perguntas sobre o relatório

3 e 119

102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI

3

102-55: Sumário de conteúdo GRI

103

102-56: Asseguração externa

3, 116



Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 201: Desempenho econômico 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	12, 13, 18 a 21, 52, 64 a 67		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	12, 13, 18 a 21, 52, 64 a 67			
	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	66			2, 7, 8, 9
	201-3: Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido na organização e outros planos de aposentadoria	52, 89			
	201-4: Assistência financeira recebida do governo	82			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	56 a 59		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	56 a 59			
	203-1: Investimento em infraestrutura e serviços oferecidos	58, 59, 89, 90 a 95			2, 5, 7, 9, 11
	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	36 a 39			1, 2, 3, 8, 10, 17



Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 205: Anticorrupção 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16, 18 a 25, 44		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16, 18 a 25, 44			
	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção	25, 44		10	16
	205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção	24, 25		10	16
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	23		10	16
	GRI 206: Concorrência desleal 2016				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16, 18, 23, 25		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16, 18, 23, 25			
	206-1: Ações legais para práticas de concorrência desleal, antitruste e monopólio	25, 82			16
GRI 302: Energia 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16, 68 a 71		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16, 68 a 71			
	302-1: Consumo de energia dentro da organização	70 e 71		7, 8	7, 8, 12, 13



Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 303: Água 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16, 68, 69, 72		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16, 68, 69, 72			
	303-1: Total de retirada de água por fonte	72		7, 8	6
GRI 305: Emissões 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16, 68, 69, 74 a 77		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16, 68, 69, 74 a 77			
	305-1: Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1	74 a 76		7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-2: Emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2	74 a 76		7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-3: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 3	74 a 76		7, 8	3, 12, 13, 14, 15



Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16, 68, 69 e 73		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16, 68, 69 e 73			
	306-2: Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	73		8	3, 6, 12
	306-4: Transporte de resíduos perigosos	109 Os resíduos da Cielo não são de interesse ambiental, conforme parecer desfavorável da Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb).		8	3, 12
GRI 307: Conformidade ambiental 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16, 68, 69		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16, 68, 69			
	307-1: Não conformidades com leis e regulamentações ambientais	109 A Companhia não recebeu, no exercício, multas significativas ou sanções não monetárias em razão do não cumprimento das leis e/ou regulamentos ambientais.		8	16



Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16, 22, 23, 60 e 61		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16, 22, 23, 60 e 61			
	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	60 e 61		8	
	308-2: Impactos ambientais negativos significativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	60 e 61		8	
GRI 401: Emprego 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16, 22, 23, 46 e 47		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16, 22, 23, 46 e 47			
	401-1: Novas contratações de colaboradores e <i>turnover</i>	46, 100 e 101		6	5, 8



Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 404: Treinamento e educação 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16, 46, 48 a 52		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16, 46, 48 a 52			
	404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	48 a 50		6	4, 5, 8
	404-2: Programas de melhoria do conhecimento dos funcionários e programas para transição de carreira	48, 49, 52			8
	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	50		6	5, 8
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	22, 23, 46, 51 e 52		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	22, 23, 46, 51 e 52			
	405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores	81 e 102		6	5, 8
	405-2: Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens	51		6	5, 8, 10



Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16, 22, 23, 60 a 62		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16, 22, 23, 60 a 62			
	414-1: Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais	60 e 61		2	5, 8, 16
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	60 e 61 e 112 Não foram identificados impactos sociais significativos nas avaliações dos fornecedores.		2	5, 8, 16
GRI 415: Políticas públicas 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	18 a 20, 22 e 23		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	18 a 20, 22 e 23			
	415-1: Contribuições a partidos políticos	22, 112 A Cielo não realiza contribuições a partidos políticos, conforme disposto no Código de Conduta Ética, item Contribuições e afiliações a partidos políticos.		10	16



Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 418: Privacidade do cliente 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	18 a 23, 44, 45		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	18 a 23, 44, 45			
	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	44 e 45			
GRI 419: Conformidades socioeconômicas 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	18 a 23		1, 8	1, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	18 a 23			
	419-1: Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas econômicas e sociais	70			



Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
Conteúdo setorial					
Suplemento setorial – financeiro 2016					
Portfólio de produtos					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			10
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	20, 36, 38, 44, 68			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	20, 36, 38, 44, 68			
	FS1: Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	36 a 38			10
	FS2: Procedimentos para avaliação e triagem de riscos socioambientais nas linhas de negócios	20, 68			10
	FS3: Processos de monitoramento de clientes na implementação e no cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos	44 e 45			
Comunidades locais					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	37			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	37			
	FS13 - Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	37		7, 8	1, 8, 10
	FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	114 Está em andamento com Abecs, a implantação de película nos equipamentos não acessíveis para possibilitar o uso por pessoas com deficiência visual.		7, 8	1, 8, 10



Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
Conteúdo setorial					
Suplemento setorial – financeiro 2016					
Rotulagem de produtos e serviços					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	85 a 88			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	42, 49			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	42, 49			
	FS16: Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário	42, 49, 59			1, 8, 10



KPMG Financial Risk & Actuarial Services 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

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas
e Demais Partes Interessadas
Cielo S.A.
Barueri - 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 de Sustentabilidade da Cielo, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2018.

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 de Sustentabilidade 2018 de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da

Global Reporting Initiative - GRI e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2018, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para asseguração de informações socioambientais divulgadas em relatórios de sustentabilidade, denominada KPMG Sustainability Assurance Manual - KSAM, 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 de Sustentabilidade 2018, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e a metodologia KPMG Sustainability Assurance Manual - KSAM consiste principalmente de indagações à administração da Cielo e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2018,



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 de Sustentabilidade 2018, 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 de Sustentabilidade 2018 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 de Sustentabilidade 2018, 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 de Sustentabilidade 2018 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 de Sustentabilidade 2018 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards);
- (d) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
 - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
 - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade da Cielo;
 - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
 - visitas aos escritórios e unidades da Cielo para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);
- (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 de Sustentabilidade da Cielo.

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 de Sustentabilidade da Cielo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)* e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 26 de abril de 2019

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.

Ricardo Algis Zibas

Sócio-Diretor



CRÉDITOS

Informações corporativas [102-3](#) | [102-53](#)

Sede Cielo: Alameda Xingu, 512 – 21º ao 31º andar,

Alphaville – Centro Industrial e Empresarial.

CEP: 06455-030 – Barueri (SP) – Brasil

Contato: sustentabilidade@cielo.com.br

Coordenação

Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

Consultoria GRI, revisão da materialidade, coordenação editorial, design, redação e revisão

TheMediaGroup

Fotos

Banco de Imagens da Cielo e Shutterstock

Auditoria

KPMG

Data de publicação

29/04/2019