

Relatório de
Sustentabilidade
2016

cielo



Sumário

Apresentação	3
---------------------	---

Mensagem do presidente	7
-------------------------------	---

Identidade	9
• Inovação impulsiona o protagonismo	9
• Destaques 2016	9
• Missão e valores	10
• Produtos e serviços para todos os perfis	11
• Agilidade e inovação como diferenciais competitivos	15
• Empenho é reconhecido pelo mercado	16
• Índices de mercado	17

Valor ao mercado	18
-------------------------	----

Estratégia e gestão	19
• Parceira indispensável dos clientes	19
• A transparência norteia a governança corporativa	20
• Compromissos com a sociedade	22
• Estrutura societária	22
• Estrutura de governança	23
• Principais práticas em governança corporativa	23
• Diálogo aberto com acionistas	24
• Gestão de riscos	26
• Treinamento e cultura de riscos	26
• Regulação do setor	27

Valor à economia	28
-------------------------	----

Desempenho operacional	29
• Resultados financeiros em ritmo de crescimento	29
• Impactos econômicos	30

Valor à sociedade	31
--------------------------	----

Relacionamento com colaboradores	32
• Time qualificado para seguir à frente do setor	32
• Remuneração e benefícios	33
• Desenvolvimento e qualificação	36
• Qualidade de vida	39

Relacionamento com clientes	42
• Soluções antecipam as necessidades	42
• Canais de atendimento e interação	44
• Segurança da informação	46

Relacionamento com fornecedores	47
• Parceiros também para o desenvolvimento sustentável	47

Relacionamento com comunidades	49
• Exercício da responsabilidade social	52

Valor ao meio ambiente	53
-------------------------------	----

Compromisso com a conservação	54
• Energia	55
• Água	55
• Estratégia climática	56
• Resíduos	58

Sumário de conteúdo GRI	60
--------------------------------	----

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes	71
--	----

Informações corporativas e expediente	74
--	----

Apresentação

Relatório reflete compromisso com a sustentabilidade

Pelo quinto ano consecutivo, a Cielo publica seu Relatório de Sustentabilidade para apresentar aos públicos de relacionamento as ações implementadas e seus resultados, alinhados aos pilares da sustentabilidade, quais sejam: econômico, social e ambiental. [GRI G4-30](#)

Este documento se refere ao exercício de 2016 e foi elaborado com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão G4, na opção Essencial. Com ele, a Companhia demonstra as formas utilizadas para agregar valor ao mercado, à economia, à sociedade e ao meio ambiente. [GRI G4-28 | G4-32](#)

Não há, neste conteúdo, reformulações significativas de informações fornecidas em versões

anteriores – a última publicada em abril de 2016 –, tampouco alterações relacionadas a escopo e limites dos aspectos. As informações fornecidas seguem, em sua maioria, as mesmas metodologias de cálculo e gestão aplicadas nos anos anteriores. Os indicadores que apresentam mudanças de cálculos são sinalizados individualmente. O relatório passou por verificação externa, que avaliou amostras dos indicadores gerais e de desempenho e informações sobre a forma de gestão. [GRI G4-22 | G4-23 | G4-29 | G4-33](#)

Para obter mais informações a respeito deste relatório e das práticas de sustentabilidade, a Cielo coloca à disposição o canal sustentabilidade@cielo.com.br. [GRI G4-31](#)

Processo de revisão da Matriz de Materialidade

Para definir o conteúdo deste documento e assegurar que sejam contemplados os interesses e as expectativas dos principais públicos com os quais a Empresa interage, foi conduzido um processo de revisão de materialidade com foco na atualização e na validação dos temas relevantes definidos nos anos anteriores.

Essa revisão incluiu a análise de estudos setoriais e documentos do segmento financeiro. Em seguida, foram consultados, por meio de questionário on-line, diversos públicos da Empresa, incluindo colaboradores, parceiros (fornecedores e instituições financeiras), clientes, organizações da sociedade civil, comunidades, imprensa, investidores, acionistas, academia, governo, entre outros. [GRI G4-24](#)



Análise da
Matriz de
Materialidade
2016



Novos estudos
e documentos



Consulta
a diferentes
públicos



Opinião de
especialistas



Validação da
Diretoria-Executiva
e do Comitê de
Sustentabilidade

A Cielo agrega valor...



Esse processo resultou no apontamento de 11 temas, dos quais sete superaram 90% de aprovação pelas pessoas consultadas (em destaque ao lado). Os *stakeholders* selecionados foram os mesmos definidos nos processos de materialidade dos anos anteriores, cuja priorização levou em conta aspectos como a relação de dependência e o interesse em relação à Empresa. [GRI G4-25](#)

Foram entrevistados ainda dois especialistas em estratégia e sustentabilidade, ambos com atuação no mercado financeiro, que contribuíram com opiniões e desafios acerca de cada tema material. Os temas aprovados foram então classificados em quatro pilares, seguindo o posicionamento da Empresa para demonstrar de que forma agrega valor ao mercado, à economia, ao meio ambiente e à sociedade. De todos os temas avaliados, dois deles, Concorrência e Governança da Sustentabilidade, deixaram de ser trabalhados isoladamente e passaram a ser transversais, percorrendo todos os temas materiais.

O resultado final do processo de revisão da materialidade foi apresentado em reuniões para a Diretoria-Executiva e, posteriormente, para os membros do Comitê de Sustentabilidade, que validaram o processo e seus resultados. [GRI G4-17 | G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-24 | G4-25 | G4-26 | G4-27](#)

Com esse processo, foi possível mapear o potencial de impacto dos temas nos públicos de relacionamento – dentro e fora da Organização – e, a partir daí, realizar o reporte da gestão da Cielo sobre esses impactos, por meio dos aspectos GRI, conforme apresentado na tabela abaixo:

Pilar	Tema	Aspectos GRI	Indicadores GRI	O aspecto é material dentro da organização?	O aspecto é material fora da organização?
Mercado	Capacidade e disponibilidade operacional	Desempenho econômico	G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Sim	Sim (clientes, governos, investidores, acionistas, bancos, fornecedores e comunidade)
	Inovação em soluções de pagamento	Setorial – sistema financeiro	G4-FS1 Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	Sim	Sim (clientes, governos, órgãos reguladores, investidores, acionistas, bancos, fornecedores, público geral e comunidade)
	Segurança da informação	Privacidade do cliente	G4-PR8 Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Sim	Sim (clientes, governos, órgãos reguladores, investidores, acionistas, bancos, fornecedores, público geral e comunidade)
	Ética, integridade e práticas anticorrupção	Combate à corrupção	G4-SO3 Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	Sim	Sim (clientes, governos, investidores, acionistas, bancos, fornecedores, público geral, Organizações da Sociedade Civil – OSC, comunidade e imprensa)
			G4-SO4 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção		
			G4-SO5 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		
		Políticas públicas	G4-SO6 Valor total de contribuições para políticos e partidos políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	Sim	Sim (clientes, governos, investidores, acionistas, bancos, fornecedores, público geral, OSC, comunidade e imprensa)
		Concorrência desleal	G4-SO7 Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Sim	Sim (clientes, governos, investidores, acionistas, bancos, fornecedores, público geral, OSC, comunidade e imprensa)
Economia	Inclusão financeira	Impactos econômicos indiretos	G4-EC7 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Sim	Sim (governos, investidores, acionistas, público geral, OSC, comunidade, imprensa, clientes, fornecedores e parceiro – bancos e fornecedores)
			G4-EC8 Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos		
		Setorial – sistema financeiro	G4-FS13 Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica, por tipo	Sim	Sim (governo, investidores, acionistas, público geral, OSC, comunidade e imprensa)
	Desempenho econômico da empresa	Desempenho econômico	G4-EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo	Sim	Sim (clientes, governos, investidores, acionistas, público geral, bancos, fornecedores, OSC, comunidade e imprensa)
	Tendências e riscos regulatórios	-	G4-45 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e na gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	Sim	Sim (academia, clientes, governos, órgãos reguladores, investidores, acionistas, bancos, fornecedores, público em geral e comunidade)
		-	G4-47 Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais		
		Conformidade	G4-SO8 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos		

Pilar	Tema	Aspectos GRI	Indicadores GRI		O aspecto é material dentro da organização?	O aspecto é material fora da organização?
Meio ambiente	Gestão dos impactos ambientais	Energia	G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	Sim	Não
		Água	G4-EN8	Total de água retirada por fonte	Sim	Não
		Emissões	G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa	Sim	Sim (clientes, parceiros – bancos e fornecedores; OSC, comunidades, imprensa, público geral, governos e órgãos reguladores)
			G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia		
			G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa		
		Efluentes e resíduos	G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Sim	Sim (clientes, OSC, comunidades, imprensa, público geral, parceiros – bancos e fornecedores; governos e órgãos reguladores)
			G4-EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos	Sim	Sim (clientes, OSC, comunidade, imprensa, público geral, governos, órgãos reguladores e parceiros: bancos e fornecedores)
		Conformidade	G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Sim	Sim (clientes, OSC, comunidade, imprensa, público geral, governo e órgãos reguladores)
		Geral	G4-EN31	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	Sim	Sim (clientes, OSC, comunidade, imprensa, público geral, governos e órgãos reguladores)
Sociedade	Desenvolvimento e valorização do funcionário	Desempenho econômico	G4-EC3	Cobertura das obrigações no plano de pensão de benefício	Sim	Sim (governos, órgãos reguladores, comunidade e público geral)
		Presença no mercado	G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local em unidades operacionais importantes	Sim	Sim (governos e comunidades)
		Emprego	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	Sim	Sim (governos, órgãos reguladores, comunidade e público geral)
			G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Sim	
		Treinamento e educação	G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria		
			G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional		
		Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Sim	Sim (público geral, OSC, comunidade e imprensa)
	Excelência no atendimento ao cliente	Rotulagem de produtos e serviços	G4-PR5	Resultados de pesquisas medindo a satisfação do cliente	Sim	Sim (clientes, investidores, acionistas e parceiros – bancos e fornecedores, governos, órgãos reguladores e público geral)
	Critérios sociais e ambientais para monitoramento de fornecedores	Setorial – sistema financeiro	G4-FS2	Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócios	Sim	Sim (clientes, investidores e acionistas, bancos, fornecedores, OSC, comunidade, imprensa e público geral)
			G4-FS3	Processos de monitoramento de clientes na implementação e no cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos		

Mensagem do presidente

GRI G4-1 | G4-2

Em um ano política e economicamente sensível, com conjuntura desafiadora e concorrência acirrada, a Cielo reafirmou seu compromisso de oferecer ao mercado as melhores e mais completas e inteligentes soluções de pagamento.

Paralelamente, vivenciou mudanças internas, ante as quais também revelou preparo e serenidade. Uma delas foi a condução transparente, íntegra e natural do processo de transição ocorrido na Diretoria-Executiva, cujo comando tive a satisfação de assumir.

Para manter o protagonismo e a solidez da Companhia no desenvolvimento de soluções tecnológicas e no investimento contínuo em estrutura confiável, moderna e segura, tanto para quem compra quanto para quem vende, definimos sua atuação sob quatro grandes pilares norteadores.

O primeiro deles é “Gente”, pois entendemos que só é possível enfrentar cenários desafiadores se contarmos com pessoas engajadas e apaixonadas por aquilo que fazem. Nesse sentido, destacam-se as iniciativas recentes de aproximação entre áreas e pessoas, com a criação de ambiente decisório mais ágil e eficiente.

Outro pilar é “Cliente”, cujo foco é a aproximação, a fim de entregarmos a ele não apenas produtos mas soluções que de fato atendam às suas necessidades.

“Eficiência em custo” permanece como uma prioridade para a gestão e se traduz na expectativa de que custos e despesas sejam fortemente controlados e cresçam abaixo da inflação nos próximos anos na medida em que os projetos estruturantes são entregues.



O quarto pilar que nos rege é a “Transformação digital”, chave para o futuro ao responder à necessidade de ambiente ágil, moderno e pronto para os desafios, que nos permita operar em um mercado em constante e rápida evolução. Isso passa por mudanças internas estratégicas e complexas, desde processos e métodos de trabalho até uma nova cultura organizacional. Assim, trabalhamos para mudar nosso jeito de fazer, sempre com o cliente no centro, buscando soluções que promovam experiências e levem informação para que ele tome decisões embasadas, enxugando processos e reduzindo custos.

Esse novo foco deve intensificar ainda mais o desempenho da Companhia, que, como resultado do conjunto de ações adotado em 2016, em todas as dimensões da sustentabilidade, registrou crescimento de 14,2% no lucro líquido, saltando de R\$ 3,5 bilhões, no fim de 2015, para R\$ 4,0 bilhões.

Na trajetória rumo a um futuro bem-sucedido, a Empresa se ampara também no compromisso com a sustentabilidade. Desde 2011,

é signatária e respeita as premissas do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), e em 2016, pela primeira vez, passou a integrar a carteira do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), da Bolsa de Nova York, que reconhece organizações detentoras das melhores práticas de sustentabilidade em todo o mundo.

Esse posicionamento nos fortalece ante o longo e desafiador caminho que temos pela frente, potencialmente marcado por mudanças, em especial no cenário regulatório. No entanto, nos preparamos a cada dia para inovar e seguir fortalecidos para entregar, em 2017, resultados ainda mais significativos.

Pela disposição de todos os que se somam a nós na construção e reinvenção do nosso futuro, só temos a agradecer. Manteremos a estratégia de oferecer os melhores serviços e atendimento aos clientes, reconhecer e apoiar os colaboradores, estreitar parcerias com fornecedores, garantir saúde financeira aos acionistas e respeitar a sociedade, sempre alinhados aos valores e à ética que nos conduzem.

Gente, Cliente, Eficiência em Custo e Transformação Digital são os pilares que norteiam nossa gestão, direcionada a entregar não apenas produtos mas soluções que de fato atendam às necessidades do mercado

Eduardo Campos Gouveia
Presidente

Identidade

Inovação impulsiona o protagonismo

Empresa de tecnologia e serviços dedicados ao varejo, protagonista no setor de pagamentos eletrônicos em toda a América Latina, a Cielo S.A. está entre as dez maiores companhias nacionais em valor de mercado. De capital aberto, 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, como Visa, Mastercard, Elo, American Express, Diners Club, entre outras. Em 2012, com a aquisição da Merchant e-Solutions por meio de uma subsidiária no exterior, a Companhia passou a ter presença nos Estados Unidos. [GRI G4-3](#) | [G4-4](#) | [G4-6](#) | [G4-7](#)

Para isso, adota plataforma multisserviço, multibandeira e multicanal, colocada à disposição de qualquer pessoa que queira vender algum produto ou serviço, seja em um

ponto de venda físico, seja no *e-commerce* ou pelo celular. Assim, a Cielo tem em sua base clientes dos mais variados portes – de pequenos lojistas a grandes varejistas, passando por profissionais liberais e autônomos – e segmentos econômicos. [GRI G4-8](#)

Com mais de 20 anos de história, a Empresa mantém 2.279 funcionários contratados no Brasil. Sua sede está localizada em Alphaville, no município paulista de Barueri. Em 2016, a Companhia movimentou R\$ 584,9 bilhões em transações, crescimento de 6,7% em relação ao ano anterior. [GRI G4-5](#) | [G4-9](#) | [G4-10](#)

No período, manteve-se na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA, e passou, pela primeira vez, a fazer parte do Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Destaques 2016

- Volume financeiro de transações de R\$ 584,9 bilhões, crescimento de 6,7% na comparação com o ano anterior.
- EBITDA de R\$ 5,5 bilhões, expansão de 5,8% em relação a 2015.
- Lucro líquido de R\$ 4.005,5 milhões, 14,1% superior ao exercício de 2015.
- Integração à carteira do DJSI, categoria World.
- Lançamento da Cielo LIO, plataforma que contribui para a gestão dos negócios dos clientes.
- Conclusão das formalizações para aumento da participação da Cielo, de 50,10% para 91,44%, no capital da controlada direta Multidisplay. O investimento visa consolidar a posição de protagonista em plataformas tecnológicas que incentivem a adoção do *mobile payment* no País. Também representa maior controle sobre as decisões estratégicas, ampliando sinergias e direcionamento para atender às necessidades da Cielo. [GRI G4-13](#)

Missão

GRI G4-56

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

Valores

GRI G4-56

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

Produtos e serviços para todos os perfis GRI G4-4

O portfólio da Cielo foi reforçado em 2016 por três lançamentos:

Cielo LIO: plataforma de controle e gestão de negócios, idealizada para atender às necessidades do varejo com autonomia e agilidade (saiba mais na página 14).

Cielo Controle: planos sob medida para empreendedores com faturamento mensal de R\$ 1 mil a R\$ 5 mil. O objetivo é facilitar a aceitação de cartões no pequeno varejo e possibilitar ao empreendedor maior controle financeiro. Entre as vantagens da solução, estão o recebimento do valor total das vendas sem desconto e a possibilidade de receber as vendas a crédito em até dois dias. Isso tudo permite melhor gerenciamento dos negócios, já que é a única opção do mercado em que o cliente sabe exatamente quanto vai pagar se exceder o plano contratado.

Cielo Farol: ferramenta de inteligência de mercado para os pequenos e médios varejistas, lançada no segundo semestre de 2016. Permite fazer um raio-X de desempenho do negócio e a comparação com um grupo de

negócios similares. Por mensalidades a partir de R\$ 9,90, os clientes podem acessar o Farol diretamente do site da Cielo e analisar informações como: crescimento das vendas, gasto médio por compra, dia da semana e horário com maior faturamento, perfil de renda dos clientes, entre outros dados que são atualizados diariamente.

Além dessas inovações, a Companhia continuou investindo nas demais soluções que a destacam em seu mercado e que fortalecem a estratégia de captação e retenção de clientes:

Máquina POS (Point of Sales): ideal para estabelecimentos de pequeno e médio portes, disponível nas versões sem fio, equipada com chips de telefonia celular e fixa, conectada à rede de telefonia ou banda larga local.

Transferência Eletrônica de Fundos (TEF): indicado para estabelecimentos de grande porte que registram elevado volume de transações e estão conectados à automação comercial e impressora fiscal. Disponível nas opções fixa e móvel, de acordo com o perfil do cliente.

Caixa Rápido: permite integrar a solução móvel de pagamento da Cielo a qualquer aplicativo de gerenciamento de vendas utilizado pelo lojista.

Com a integração, toda a venda da loja pode ser iniciada e finalizada pelo vendedor diretamente no celular, sem a necessidade de os clientes passarem pelo caixa, tornando a experiência de compra mais ágil e eficiente, sem filas.

Cielo E-commerce: pacote de ofertas para os clientes que desejam fazer negócios pela internet. A Companhia coloca à disposição de pequenos e médios varejistas toda a estrutura necessária para abrir uma loja virtual. Para quem já atua no e-commerce, estão disponíveis duas soluções: Checkout Cielo, que integra a página de pagamentos à loja já existente do cliente, e Cielo E-commerce 3.0, com Interface de Programação de Aplicativos (API) aberta e integrável a qualquer solução do cliente ou dispositivo.

Três lançamentos reforçaram o portfólio da Cielo no ano: Cielo LIO, Cielo Controle e Cielo Farol, produtos que ampliam as oportunidades de negócio dos clientes

Cielo Mobile: solução que transporta para o *smartphone* todas as funcionalidades e vantagens da máquina da Cielo. Ideal para o perfil de profissional com negócio próprio (microempreendedor individual, vendedores porta a porta, profissionais liberais, etc.). Não inclui impressão dos comprovantes em papel, que reforça a política da Cielo de oferecer produtos e serviços alinhados às boas práticas socioambientais.

O leque de serviços também é diversificado e permite atender a todas as necessidades:

App Cielo: o cliente pode acompanhar suas vendas e seus pagamentos pelo celular. Ele acessa o aplicativo com os mesmos dados que utiliza para acessar o site da Cielo e faz a gestão do estabelecimento comercial de onde estiver, além de poder contratar produtos e serviços e ver seus dados cadastrais e formas contratadas de aceitar pagamentos. Disponível gratuitamente para Android e iOS.

Cesta de Serviços de Segurança: a Cielo detém ferramentas de prevenção à fraude para todos os segmentos de mercado. O público de Grandes Contas, que atende às redes de bens e serviços, dispõe de um conjunto de produtos que auxiliam as transações presenciais e on-line com a melhoria da segurança das vendas, redução das perdas com fraudes

e contestações, além de aumentar o nível de aderência às boas práticas internacionais de segurança da informação. 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, monitoração das transações por sistemas neurais, alertas preventivos de fraudes e ferramentas de auxílio à defesa de contestações. Tudo isso é lastreado por consultorias personalizadas que auxiliam o direcionamento das ações e preparam diagnósticos de tendências, comparativos do mercado relativos à fraudes e contestações de transações eletrônicas.

Cielo Big Data: a Cielo possui a maior base de dados de transações do varejo brasileiro – são mais de 6,2 bilhões de transações anuais em quase 2 milhões de pontos de venda – e, a partir dessas informações, estruturou produtos de inteligência analítica para auxiliar seus clientes nas tomadas de decisões de negócio. Em 2014, foi lançado ao mercado o Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA), que mede o crescimento da receita em vendas ano a ano de mais de 20 setores varejistas. A partir de 2015, a fim de atender à crescente demanda por relatórios de desempenho de mercado e comportamento de consumo, a Companhia desenvolveu produtos de *big data*, como o Cielo Benchmark, que faz um raio-X do ne-

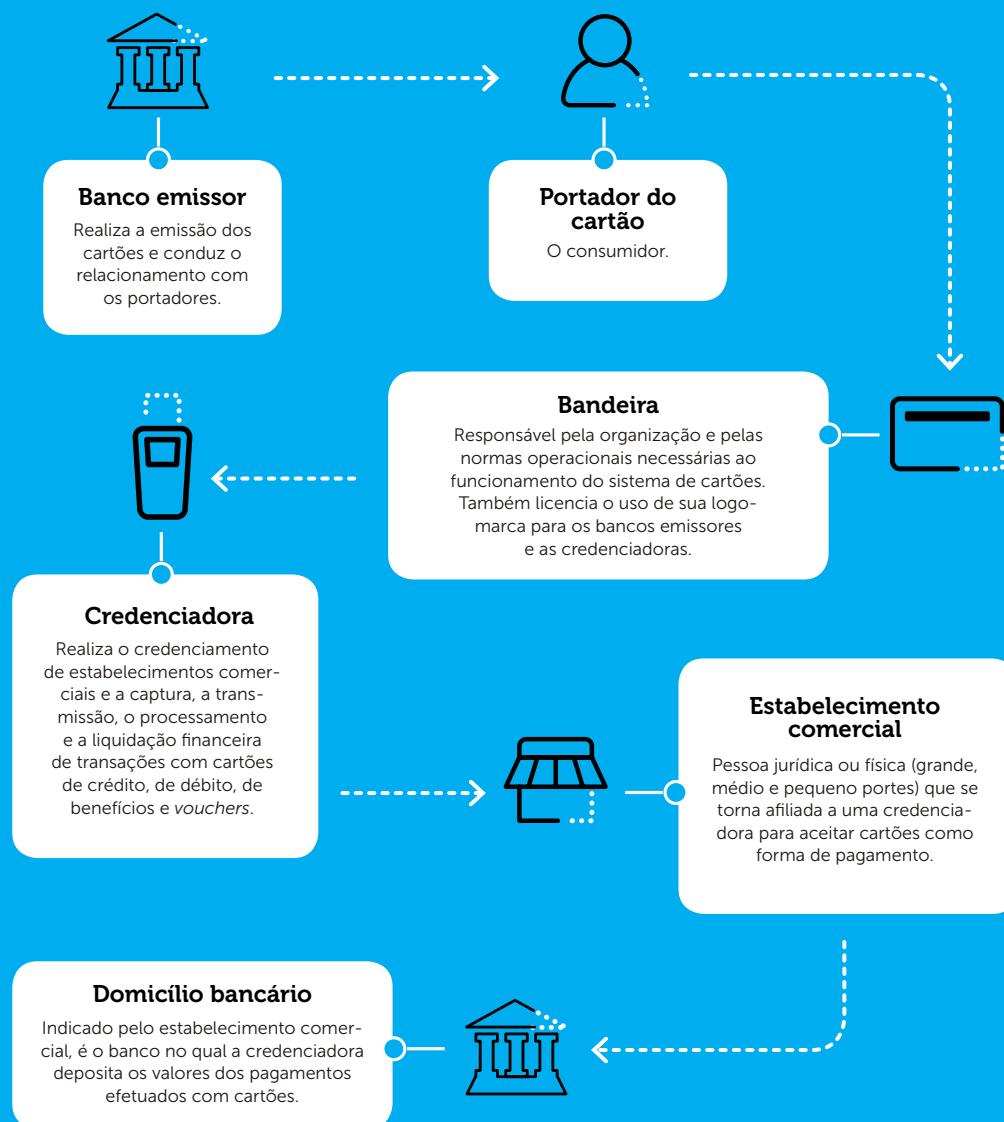
gócio e o compara com outros similares, e o Cielo Expansão, que mede o potencial de vendas e consumidores do varejo e setores por região até o nível de bairro.

Cielo Fidelidade: programa dedicado a lojistas que concentram suas vendas com a Cielo. Eles acumulam pontos que são revertidos em prêmios e melhorias para o negócio. Em 2016, o programa foi ampliado para o segmento Empreendedores.

Cielo Promo: permite que o varejista realize promoções diretamente na máquina da Cielo de maneira rápida, fácil e com custo competitivo. Todo o controle da operação é automático e impresso no comprovante de venda da máquina.

Conversor de Moedas: a Cielo foi pioneira ao lançar o serviço no mercado nacional em 2014. Ele permite que estrangeiros em visita ao Brasil façam seus pagamentos com cartão de crédito na moeda do país de origem, no ato da compra. Os lojistas recebem as vendas em reais e com taxas reduzidas.

Os integrantes da cadeia de pagamento eletrônico com cartões



O caminho da transação nos meios eletrônicos de pagamento



1 A venda começa na máquina da Cielo, no mobile ou no e-commerce.



2 A informação passa por fornecedores de telecomunicação e, em seguida, é transmitida a um data center parceiro da Cielo.



3 Simultaneamente, a informação passa pelo exclusivo sistema de inteligência, solução de segurança que detecta fraudes, e pelo Centro de Monitoração e Comunicação Cielo.



4 A decisão de autorizar ou não a transação é da sede da bandeira ou diretamente do banco emissor.



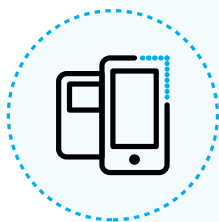
5 Todas essas etapas acontecem em poucos segundos.



6 Após a conclusão do pagamento, o recebimento da venda é programado na agenda financeira do cliente.



7 O extrato on-line, com todas as transações, fica disponível no site da Cielo para a conferência do estabelecimento.



Aliada do cliente

Lançada em 2016, a Cielo LIO é uma plataforma aberta que garante ao lojista não apenas a realização de transações financeiras mas a gestão centralizada e com mobilidade de seu negócio. Por meio de sistema operacional próprio, possibilita a integração das funções de pagamento ao gerenciamento do estabelecimento. Todas as atualizações de *software* são feitas pela Cielo remotamente e liberadas para download, no próprio aparelho, por meio da Cielo Store.

A Cielo LIO foi desenvolvida em plataforma Android, e suas Interfaces de Programação de Aplicativos (API) possibilitam que parceiros e desenvolvedores criem aplicativos sob medida, como os de gestão de estoque, automação comercial, *loyalty*, controle de ponto, entre outros, e os integrem à plataforma.

Outros diferenciais da Cielo LIO:

- Possui câmera integrada, em que o lojista cadastra seus produtos com a leitura de código de barras.
- Permite o controle dos pedidos em andamento e finalizados, que garante ao lojista a gestão de seu estabelecimento.
- Armazena os comprovantes digitais do lojista e envia as vias do portador por e-mail, eliminando o papel.
- Disponibiliza o acesso aos extratos de vendas por período.
- Oferece opções de conexão via Wi-Fi ou 3G.
- Mantém teclado físico para a digitação da senha, um facilitador para o deficiente visual que consegue a acessibilidade necessária.
- Inclui vídeos tutoriais, dicas rápidas, dúvidas frequentes e *chat* on-line por aplicativo de mensagem, que facilitam o autoatendimento.

E-commerce em todo lugar

Em parceria com a sua controlada Braspag, a Cielo realizou em 2016 os primeiros testes no Brasil, incorporando o conceito de Internet ou Conectividade das Coisas (IoT). Com a tecnologia, já adotada por varejistas on-line, é possível comprar produtos com apenas um clique, seja em um botão físico acoplado a qualquer objeto, seja via aplicativo, sem sair de casa nem precisar acessar qualquer loja virtual.

A iniciativa foi testada no segundo semestre do ano por cerca de 100 consumidores cariocas do supermercado on-line Organomix, distribuidor de produtos orgânicos. Outras experiências que utilizam projetos ligados à IoT também foram realizadas em parceria com fornecedores.

Agilidade e inovação como diferenciais competitivos

Na Cielo, dois pilares são as bases para a inovação – direcionada a facilitar e rentabilizar os negócios dos clientes e, consequentemente, contribuir para os avanços, inclusive tecnológicos, do segmento varejista. O primeiro pilar contempla metodologias mais ágeis para o desenvolvimento e a oferta de produtos, com novas funcionalidades e melhoria do relacionamento com os clientes. O segundo, está direcionado a explorar e testar protótipos para adoção das novas soluções em médio e longo prazos.

Para atuar nas duas frentes, a Empresa mantém seu time de inovação, que acompanha a evolução dos demais *players* do mercado e atua para se aproximar cada vez mais de *startups*, seja por incentivo de investimento, seja por *co-working*.

A Companhia acompanha as oportunidades de crescimento no segmento *e-commerce*, que tem superado a expansão do varejo tradicional. Assim, a Cielo desenvolveu sua nova plataforma de *e-commerce* habilitada para se conectar a qualquer dispositivo ou objeto e receber pedidos de compra automaticamente. Em 2016, dedicou-se principalmente

ao lançamento da Cielo LIO, plataforma inteligente cujos diferenciais são os aplicativos capazes de integrar gestão do negócio à solução de pagamento (leia mais na página 14) e ao desenvolvimento da nova plataforma E-commerce 3.0, mais flexível e fácil de se integrar à solução dos clientes ou a qualquer dispositivo (leia mais sobre a plataforma E-commerce 3.0 na página 11).

No fim do ano, lançou também o Cielo Controle para simplificar a forma de recebimento dos micros e pequenos empreendedores, oferecendo vantagens para controlar e minimizar seus gastos. Com a solução, o cliente paga um preço fixo mensal, e suas vendas no crédito à vista podem ser recebidas em até dois dias. O empreendedor conta com plano sob medida, que se ajusta ao seu faturamento mensal. Além disso, recebe o valor total das transações sem nenhum desconto (veja mais informações no site (www.controle.cielo.com.br)). Essa solução permite melhor gerenciamento do negócio, o que contribui para a sustentabilidade financeira do cliente.

Para 2017, a Companhia vai se estruturar para evoluir na jornada de transformação digital, cujo foco será fortalecer os investimentos em aplicativos (*apps*), aprimorando sua plataforma digital e oferecendo ao cliente soluções ainda mais completas e inteligentes. Ao reafirmar sua posição de protagonista no setor, a Cielo caminha para intensificar o relacionamento com todos os seus clientes, do micro ao grande empreendedor, aprimorando a qualidade dos serviços oferecidos.

Empenho é reconhecido pelo mercado

Prêmios e títulos

- **Campeã do setor Serviços Financeiros** no Anuário Época Negócios 360°, da revista Época Negócios, pela quinta vez consecutiva.
- **Entre as Melhores Empresas para Começar a Carreira**, segundo a revista Você S/A, pela 6ª vez consecutiva: sexta colocada no *ranking* geral e melhor empresa na categoria Liderança.
- **Inserida no *ranking* As Empresas mais Atraentes no Brasil**, elaborado pelo LinkedIn.
- **Única brasileira entre as 100 empresas mais inovadoras do mundo** pela lista da revista internacional, Forbes.
- **Entre as mais inovadoras**, segundo o *ranking* Inovação Brasil, elaborado pelo jornal Valor Econômico em conjunto com a consultoria Strategy&.
- **Primeiro lugar na categoria Serviços do *ranking* Maiores e Melhores**, da revista Exame, pela 10ª vez consecutiva.
- **Campeã no setor financeiro/não bancário** pelo Latin America Executive Team 2016, *ranking* anual da Institutional Investor, pela quinta vez consecutiva.
- **Companhia com maior índice de satisfação** do prêmio Escolha PME, do jornal O Estado de S. Paulo, na categoria Maquininha de Cartão.
- **Campeã do setor Serviços**, pelo prêmio Empresas Mais, do jornal O Estado de S. Paulo. Entre as dez melhores empresas do País em governança corporativa na mesma premiação.
- **Décima Marca mais Valiosa do Brasil** segundo *ranking* da consultoria global Interbrand e a revista IstoÉ Dinheiro em parceria com a Millward Brown Vermeer.
- **Entre as 100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa**; as 10+ na categoria Ética e Relacionamento com os Stakeholders; e Mais Admirada pelos RHs, concedidos pelo Grupo Gestão RH.
- **Vencedora do 20º prêmio Anefac-Fipecafi-Serasa Experian** entre as empresas com receita líquida acima de R\$ 5 bilhões, tendo sido reconhecida com o Troféu Transparência 2016.
- **Campeã do setor Serviços Financeiros** no prêmio As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, da revista Você S/A. Presente no *ranking* pela 16ª vez em 20 anos.



Índices de mercado

Dow Jones Sustainability Index (DJSI): principal índice de sustentabilidade do mundo, avalia o desempenho das companhias listadas na Bolsa de Nova York. A Empresa é uma das nove do setor IT Services & Internet Software and Service entre as respondentes na categoria World.

Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE): a Cielo integra pela quarta vez consecutiva a carteira do índice da BM&FBOVESPA, ferramenta de avaliação de desempenho das

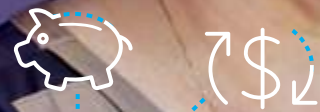
companhias de capital aberto no que diz respeito às práticas sociais, ambientais, econômicas e de governança corporativa.

Anuário de Sustentabilidade da RobecoSAM: pelo segundo ano consecutivo, a Cielo foi incluída no Anuário de Sustentabilidade (The Sustainability Yearbook), da RobecoSAM, especializada em investimentos sustentáveis, que avalia as empresas ligadas ao DJSI da Bolsa de Nova York. Disponível em formato digital, o anuário apresenta as companhias mais sustentáveis de

cada setor participante do índice. São avaliadas políticas e práticas de gestão, nas dimensões econômica, social e ambiental, na área de atuação da Companhia.

Índice de Sustentabilidade Euronext-Vigeo: promovido pela bolsa de valores europeia, Euronext, engloba 70 empresas com elevado desempenho em responsabilidade corporativa em mercados emergentes. A Cielo integra o índice pelo segundo ano consecutivo.

Valor ao mercado



Estratégia e gestão

Parceira indispensável dos clientes

Em 2016, a Cielo reforçou o seu protagonismo no mercado de meio de pagamentos. Com o *slogan* “Máquina de Ideias”, busca levar aos clientes novos serviços e subsídios para que ampliem suas vendas. O propósito é ser muito mais do que uma solução de pagamento; seu plano é ser parceira indispensável dos clientes, oferecendo ideias completas para o mercado.

O novo posicionamento da Empresa foi apresentado ao público na maior campanha de comunicação 360° de sua história, denominada “Empreendedores Fantásticos”, lançada simultaneamente na mídia e em canais proprietários. A ideia é transportar a Cielo para o dia a dia do cliente com o *jingle* “A Cielo é mais do que passar cartão; é uma máquina de ideias e de inovação”. Os personagens da campanha apresentam-se

como empreendedores fantásticos e mostram como os serviços da marca contribuem para o sucesso de seus negócios. A campanha pode ser vista no *hotsite* www.cielomaquinadeideias.com.br com todos os detalhes do portfólio apresentado nos filmes. Além de interagir com o público, os personagens atuam como consultores virtuais, esclarecendo dúvidas sobre os produtos e serviços.

A Companhia direciona esforços para universalizar a aceitação de cartões e ingressar em segmentos de mercado sinérgicos à sua atividade principal, que ainda se valem pouco do cartão, como áreas de saúde (clínicas, laboratórios e hospitais), educação, seguros, segmentos de governo, entre outros. Dessa forma, desenvolve continuamente linhas de serviços e oportunidades de geração de receita para o negócio.

Ainda como parte de sua estratégia, pretende incrementar a oferta de serviços inovadores para os estabelecimentos credenciados, incentivando a fidelidade de seus clientes, e manter o compromisso com a eficiência operacional, com redução de custos e despesas, sem perder suas vantagens competitivas, gerando valor aos acionistas e investidores.

A transparência norteia a governança corporativa

A Cielo busca adotar as melhores práticas em governança corporativa, assegurando a transparência da gestão, o equilíbrio de direitos entre acionistas, a prestação de contas aos investidores e à sociedade, a ética no trato com os diversos públicos e a sustentabilidade dos negócios. Desde 2009, integra o Novo Mercado da BM&FBOVESPA e, desde 2011, negocia American Depositary Receipts (ADRs) no mercado de balcão OTCQX Internacional, segmento *premium* do mercado norte-americano.

A Companhia possui 20 políticas, as quais devem ser observadas na execução de suas atividades e são revisadas periodicamente, entre elas a de Gerenciamento de Risco de Crédito e Risco de Liquidez; Tributária; de Sustentabilidade; de Gestão Corporativa; de Divulgação de Ato ou Fato Relevante; e de Negociação de Valores Mobiliários (saiba mais sobre elas no site de RI da Cielo: www.cielo.com.br/ri).

Possui ainda um Código de Conduta Ética que relaciona práticas e procedimentos comerciais e de relacionamento entre colaboradores e demais públicos, cuja revisão foi iniciada em 2016 e será concluída em abril de 2017, após passar por todas as instâncias de validação: Diretoria-Executiva, Comitê de Governança Corporativa e Conselho de Administração. Outro documento revisado e relançado no ano foi o Código de Ética e Conduta de Fornecedores (leia mais na página 48). **G4-DMA: Políticas públicas | G4-DMA: Concorrência desleal | G4-56**

Reforçando seu compromisso com a transparência, a Cielo divulgou em seu website em 2016 os resultados do processo anual de autoavaliação do Conselho de Administração, assim como a metodologia aplicada nesse processo e principais pontos, com oportunidades de melhoria identificadas. São adotadas duas avaliações: uma autoavaliação, na qual os conselheiros julgam seu desempenho individualmente e o desempenho colegiado, conduzida pela Secretaria de Governança Corporativa e pelo Coordenador do Comitê de Governança Corporativa, e outra coordenada por consultoria externa.



O tema sustentabilidade é recorrentemente abordado no Conselho de Administração por meio de: **GRI G4-45**

- Relatos das reuniões do Comitê de Sustentabilidade, que tem por objetivo assessorar a instância máxima em relação ao tema, buscando conciliar as questões de desenvolvimento econômico com as de responsabilidade social.
- Relato das entregas de sustentabilidade, semestralmente apresentado ao Conselho de Administração. Assim, a Alta Administração acompanha de perto o desempenho da Companhia em relação às ações direcionadas à sustentabilidade.

Canal de Ética

O canal pode ser acessado por meio do site www.canaldeetica.com.br/cielo ou pelo telefone 0800 775 808, operado por empresa independente a fim de garantir sigilo e anonimato aos que desejam comunicar desvios de conduta. A apuração de registros é feita pela Auditoria Interna, área independente da Diretoria-Executiva, que informa, 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.

Todos os colaboradores são envolvidos em treinamento obrigatório anual sobre o Código de Conduta Ética e devem atestar, conhecer e aderir ao documento por meio de assinatura digital de um termo. **GRI G4-57 | G4-58**

Embora não tenha sido registrado, no ano, qualquer caso de corrupção que envolvesse agente público, a Empresa recebeu 131 denúncias de não conformidade com o Código de Conduta Ética, todas apuradas pela Auditoria Interna, das quais 45 foram classificadas como procedentes. O aumento das denúncias e de casos procedentes se deve ao reforço aos colaboradores da necessidade de declarar, no Canal de Ética, a existência de funcionários ou parentes clientes da Cielo e, portanto, com equipamento eletrônico instalado. Essa situação pode gerar possível conflito de interesses nos casos em que o funcionário tenha acesso aos sistemas internos da Companhia, por exemplo, aplicação de incentivos.

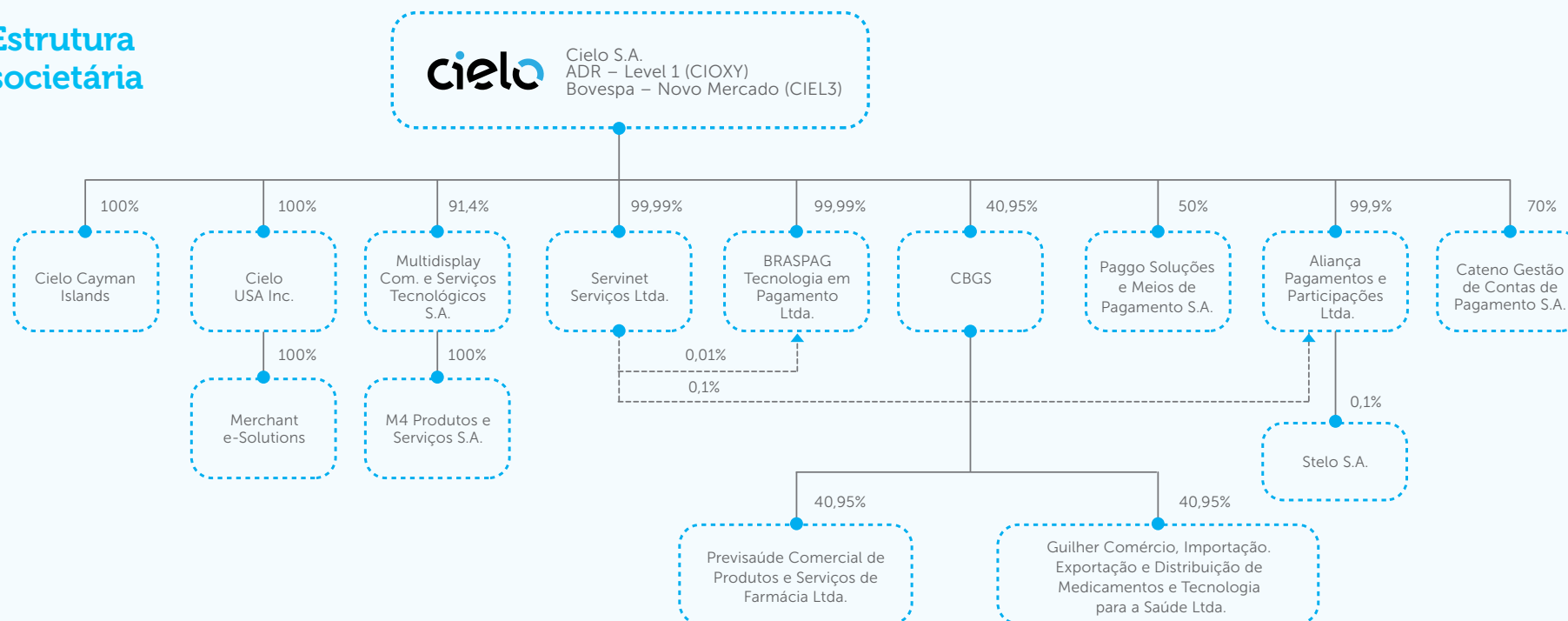
Todos os casos classificados como procedentes são analisados pelo gestor imediato e mantidos no registro de Recursos Humanos.

As medidas aplicadas a cada uma delas incluíram: orientação sobre o tratamento de situações de conflito com o cliente; desligamento de funcionário envolvido em situações de assédio; desligamento de funcionário envolvido em processo de concorrência sem a transparência devida; e orientação sobre ofertas irregulares de serviços de credenciamento feitas em nome da Cielo em redes sociais. **G4-DMA: Conformidade | G4-SO5**

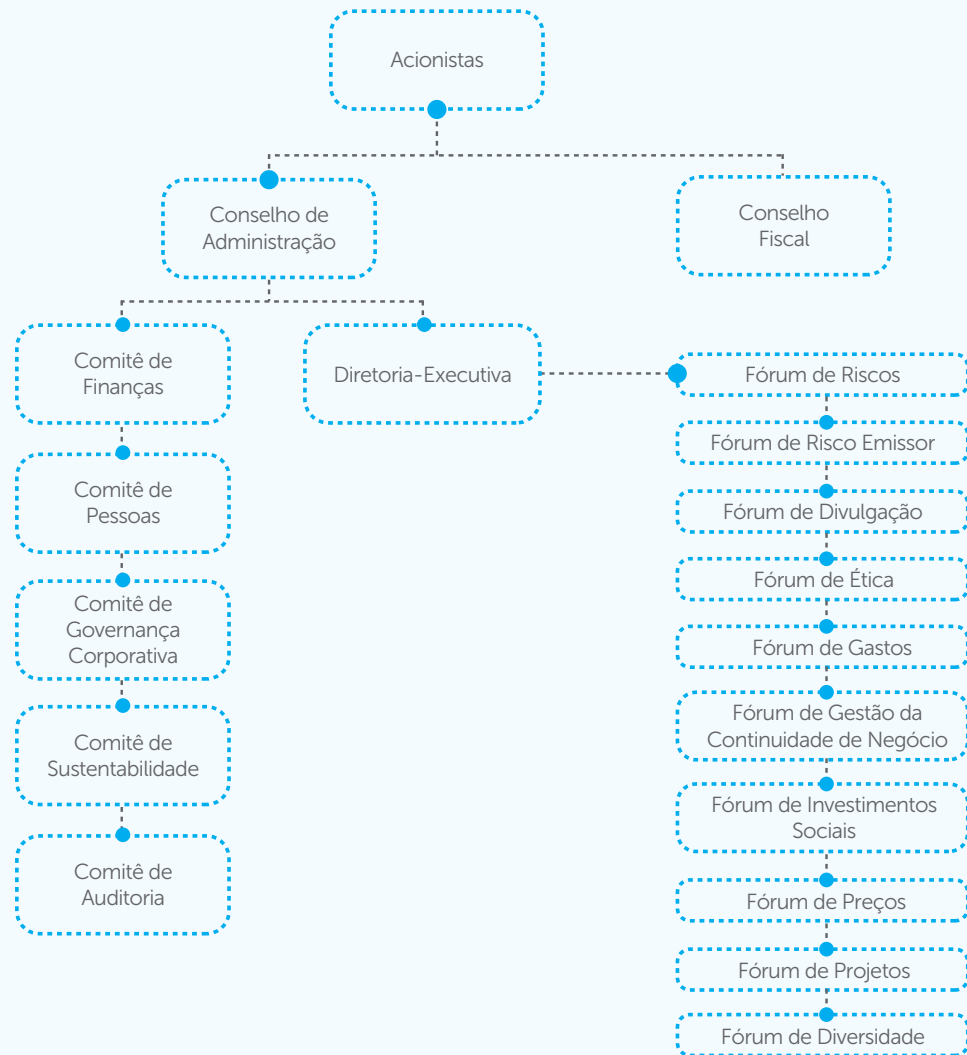
Compromissos com a sociedade GRI G4-15

- Adesão ao Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU).
- Participação nas Iniciativas Empresariais do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (FGV): Programa Brasileiro GHG Protocol, Empresas pelo Clima e Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor.
- Realização, desde 2011, do Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE).
- Adesão à Carta Aberta ao Brasil sobre Mudanças do Clima, do Instituto Ethos.
- Índice de Sustentabilidade Euronext-Vigeo, Emerging Market 70.
- Divulgação, desde 2012, do Relatório de Sustentabilidade, segundo as diretrizes da GRI.
- Participação na GRI GOLD Community, comunidade que inclui diversas empresas e organizações, sociedade civil e universidades, entre outros agentes, para compartilhar conhecimentos a respeito das tendências em sustentabilidade e relatos.
- Participação (4º ano consecutivo) na carteira do ISE, da BM&FBOVESPA.
- Participação (1ª vez) no DJSI.
- Participação no Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife).
- Participação no Movimento Nacional dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável “Nós Podemos”, do município de Barueri (SP).

Estrutura societária



Estrutura de governança GRI G4-34



Principais práticas em governança corporativa

- O Conselho de Administração é composto de 11 membros, três deles independentes, dos quais 36% têm entre 30 e 50 anos e 64% mais de 50 anos. Em relação à diversidade de raças, há um membro amarelo e um membro pardo. **GRI G4-DMA: Diversidade | G4-38 | G4-LA12**
- O Regimento Interno do Conselho de Administração, assim como o da Diretoria-Executiva, dispõe que a nomeação de seus membros deve observar as diferentes áreas de conhecimento a fim de proporcionar oportunidades aos profissionais preparados e eficientes, baseadas na meritocracia, independentemente de gênero, idade, raça, etnia, nacionalidade e formação acadêmica.
- Os cargos de presidente do Conselho de Administração e de diretor-presidente são ocupados por pessoas distintas, conforme determina o Estatuto Social. **GRI G4-39**
- A Diretoria-Executiva é composta por cinco diretores estatutários e dois diretores-executivos (não estatutários). Um membro tem mais de 50 anos e os demais têm entre 30 e 50 anos. Um dos integrantes é mulher. **GRI G4-LA12**
- Participam das reuniões da Diretoria-Executiva os diretores de Planejamento Estratégico e de Gestão de Riscos e Compliance.
- Manutenção de Secretaria de Governança Corporativa, que se reporta ao diretor-presidente, a qual tem por objetivo garantir a observância do processo sistemático adotado pela Companhia para tomada de decisão, visando assegurar os interesses de seus investidores e a qualidade do processo decisório, o que contribui para o melhor desempenho e para a redução dos riscos do negócio.

- Mantido portal eletrônico de governança corporativa para a troca de informações entre os membros do Conselho de Administração e Comitês de Assessoramento, garantindo a confidencialidade e a distribuição simultânea de informações a todos os membros.
- Há agenda mínima de temas recorrentes para discussão no Conselho de Administração e calendário anual de reuniões ordinárias do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitês de Assessoramento.
- A formalização do processo deliberativo do Conselho de Administração é feita por Proposta de Deliberação, o que resulta em mais clareza do processo.
- Há estimativa e monitoramento do tempo gasto para a discussão dos temas pautados nas reuniões do Conselho de Administração, com foco em aspectos estratégicos.
- A Alta Administração está comprometida com a promoção da diversidade.
- As diretrizes de governança da Companhia e de suas sociedades controladas são alinhadas por meio de documentos societários.
- Há manual disponível para participação de acionistas em assembleias.
- Revisão, a cada dois anos, de políticas, normas e procedimentos.
- Há Política de Transações com Partes Relacionadas e situações envolvendo conflito de interesses, cuja diretriz é assegurar que os controladores da Companhia não participem *a priori* de decisões que os beneficiem. Essa política é composta por um conjunto de regras que reúne não apenas o já disposto na legislação mas também as melhores práticas de governança corporativa.
- O Comitê de Sustentabilidade é composto por dois membros independentes do Conselho de Administração, um diretor estatutário, o gerente de Sustentabilidade e os responsáveis de áreas internas com a finalidade de tornar transversal o tema na Companhia.
- O Conselho de Administração analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas com base em informações recebidas do Comitê de Finanças, cujas reuniões são mensais. A análise profunda dos impactos, riscos e oportunidades derivados de questões ambientais e sociais é realizada trimestralmente pelo Comitê de

Sustentabilidade, e seu coordenador repassa ao Conselho de Administração os temas abordados e sua percepção. Cabe aos membros do Conselho de Administração orientar sobre a abordagem e as ações a serem adotadas. **GRI G4-47**

- A Companhia é associada ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), principal referência do Brasil para o desenvolvimento das melhores práticas. **GRI G4-16**

Saiba mais sobre a governança corporativa da Cielo e os membros do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva e respectivos currículos no site www.cielo.com/ri.

Diálogo aberto com acionistas

O capital social da Cielo é composto de 2.264.012.551 ações que, no encerramento de 2016, atribuíam à Companhia valor de mercado de R\$ 63.188.590,30, posicionando-a entre as dez mais valiosas do Ibovespa.

As ações da Cielo compõem a carteira teórica dos seguintes indicadores:

- Índice Bovespa (Ibovespa)
- Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC)
- Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG)
- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA
- Índice Brasil 100 (IBrX-100)
- Índice Brasil 50 (IBrX-50)
- Índice Financeiro (IFNC)
- Índice Carbono Eficiente (ICO2)
- Índice Mid-Large Cap (MLCX)
- Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT)
- Índice Brasil Amplo/BM&FBOVESPA (IBrA)
- Índice de Ações com Governança Corporativa Novo Mercado (IGC-NM)
- Índice de Sustentabilidade Euronext-Vigeo EM70
- Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), da Bolsa de Nova York

Desde 2010, a Cielo mantém programa cujo objetivo é a emissão de ações da Companhia, sob o *ticker*: CIOXY, no mercado de balcão dos Estados Unidos, via American Depositary Receipt (ADRs). A emissão das ADRs é autorizada e regulamentada pela Securities and Exchange Commission (SEC). Para emitir ações no exterior, a Cielo contrata o Deutsche Bank como banco depositário, responsável pelos serviços de transferência e agenciamento de ações do programa. Cada ação emitida no programa cancela uma ação em circulação na BM&FBOVESPA, na razão de uma por uma.

Para se comunicar com investidores e acionistas, a Cielo conta com o canal www.cielo.com.br/ri, consolidando todas as informações divulgadas ao mercado, além dos constantes encontros desse público com a área de Relações com Investidores.

Em 2016, foram realizadas mais de 250 interações com esses públicos, além de *roadshows* com analistas, investidores e profissionais do mercado de capitais em São Paulo, em parceria com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec). O Cielo Day (Investor's Day) também contou com uma edição em 2016 na sede da Companhia em Barueri (SP), com apresentações das diversas áreas de negócios da Cielo.

Composição acionária	Ações ordinárias	%
Acionistas controladores	1.329.131.660	58,71
Banco Bradesco	680.531.616	30,60
Columbus Holdings S.A.	648.599.904	28,65
Tempo Serviços Ltda. ¹	31.931.712	1,41
Banco do Brasil	648.600.044	28,65
Tesouraria	4.388.706	0,19
Em circulação²	930.492.185	41,10
Total	2.264.012.551	100

1. As ações da Tempo Serviços Ltda. não fazem parte do Acordo de Acionistas entre Columbus e BB Banco de Investimento.

2. As ações em circulação têm grande exposição do investidor estrangeiro.

Gestão de riscos GRI G4-14 | G4-FS2

A Diretoria de Riscos e Compliance apoia a implementação de práticas eficazes de gestão de riscos pelas áreas executivas e adota metodologia para apoiá-las na identificação, na avaliação, na resposta, no monitoramento e no reporte dos riscos, visando mantê-los dentro dos patamares aceitáveis pela Companhia. Avalia também, de forma independente, o gerenciamento dos riscos por meio de monitoramento e certificação da adequação e da eficácia dos controles internos, considerando o apetite ao risco da Empresa.

Em linha com as boas práticas de governança corporativa, os riscos e o ambiente de controle são periodicamente relatados nos fóruns competentes e acompanhados pela Alta Administração.

Ponto importante para a garantia de uma conduta ética, a não aceitação de qualquer forma de corrupção é permanentemente difundida na Cielo. Em consonância com a legislação em vigor (Lei Anticorrupção nº 12.846, de 01/08/2013), a Empresa reitera seu posicionamento em relação ao combate a todas as formas de conduta corrupta.

A Cielo também não compactua com práticas de lavagem de dinheiro e os colaboradores são orientados a prestar especial atenção a situações suspeitas. As transações dos

clientes da Companhia são avaliadas a fim de assegurar o cumprimento à Lei de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro (Lei nº 12.683, de 09/07/2012) e, a partir do resultado das análises, as operações suspeitas são relatadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf).

Nos casos de desvios aos preceitos estabelecidos no Código de Conduta Ética da Companhia, a Cielo também oferece orientações para denúncias, tratamento dos casos e penalidades.

Treinamento e cultura de riscos

GRI G4-DMA: Combate à corrupção | G4-SO3 | G4-SO4

Para capacitar o público interno e reforçar a cultura de gestão de risco, a Cielo coloca à disposição *e-learning*s, a serem realizados anualmente pelos colaboradores. Os *e-learning*s abordam temas relevantes, tais como: Gestão de Riscos, Código de Conduta Ética, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Gestão de Continuidade de Negócios, Segurança da Informação e Anticorrupção.

Todos os empregados próprios da Cielo e de suas controladas, assim como todos os membros do Conselho de Administração, assinaram o termo de adesão à política anticorrupção

da Companhia. Quanto aos fornecedores, do total de 863 em 2016, apenas 3,1% não assinaram o termo de aderência às diretrizes relacionadas ao tema. Esse percentual se refere às empresas dispensadas da obrigatoriedade de assinatura, por exemplo, as participantes do mesmo grupo acionário, empresas homologadas por agências reguladoras ou que não representam riscos para a Cielo.

Outras ações são desenvolvidas com o mesmo objetivo. Em 2016, 2.343 colaboradores e estagiários realizaram o curso on-line de anticorrupção. Em 2016, tanto a matriz quanto 100% das filiais foram submetidas à avaliação de riscos relacionados à corrupção.

A Cielo conta também com Código de Conduta Ética e instrumentos normativos para orientar os profissionais na manutenção dos riscos nos patamares aceitáveis.

Como garantia de conduta ética, a Cielo rejeita qualquer forma de corrupção e não compactua com práticas de lavagem de dinheiro

Regulação do setor

A Cielo obteve autorização para atuar como instituição de pagamento em funcionamento na modalidade credenciadora, expedida pelo Banco Central do Brasil ("Banco Central").

A Autorização decorre da Lei nº 12.865/2013 e de um conjunto de normas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central, que definem o novo marco regulatório aplicável aos arranjos de pagamento e instituições de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), incluindo a atividade de credenciamento de estabelecimentos comerciais, conforme desenvolvida pela Companhia. Esse conjunto de normas têm por objetivo principal modernizar os instrumentos de pagamentos com foco na eficiência e segurança do SPB, sendo que sua aplicação, bem como a supervisão das chamadas instituições de pagamento (tal qual a Companhia) passa a ser de responsabilidade do Banco Central.

Em razão da autorização, a Companhia passará a observar regras comuns aplicáveis às instituições de pagamento integrantes do SPB, devendo adotar procedimentos e controles internos relativos às suas atividades de credenciamento, incluindo a elaboração e divulgação de demonstrações financeiras de acordo com os critérios e regras contábeis definidos no Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF). A adoção de tais procedimentos deverá ser observada de forma gradual a partir da pre-

sente data e, se for o caso, sua implementação será objeto de divulgação ao mercado.

Assim, a autorização representa um grande marco institucional para a Companhia, que passa a estar sujeita à regulação específica e supervisão do Banco Central, reforçando o papel da Cielo na indústria de pagamentos brasileira, com seus sólidos sistemas, robustos controles internos e práticas de governança atualmente adotados pela Companhia.

Adicionalmente, estima-se que em 2017 possam ser editadas normas que alterem não somente a regulamentação do setor de cartões, mas o mercado como um todo, e afetem a Companhia de forma relevante. Ademais, tramitam no Congresso Nacional matérias que impactam diretamente o setor de cartões, como:

- Limitação de taxas de administração cobradas dos estabelecimentos e redução dos prazos de pagamento aos lojistas.
- Possibilidade de se estabelecer preços diferenciados na venda de bens ou na prestação de serviços pagos com cartões de crédito e débito em relação a outras formas de pagamento à vista.
- Incidência do imposto sobre serviços de qualquer natureza (ISS) de forma pulverizada nos municípios brasileiros onde as máquinas da Cielo estão instaladas. as máquinas da Cielo estão instaladas.





Valor à economia

Desempenho operacional

EBITDA (R\$ milhões)	2015	2016
Lucro líquido	3.511,4	4.005,5
Participação dos acionistas não controladores	140,0	178,0
Resultado financeiro	(1.103,1)	(1.451,3)
Imposto de renda e contribuição social	1.783,4	1.837,3
Depreciação e amortização	901,8	965,7
EBITDA	5.233,5	5.535,1
Percentual de margem EBITDA	47,1	45,0

Resultados financeiros em ritmo de crescimento

GRI G4-DMA: Desempenho econômico

Em 2016, a Cielo obteve receita líquida de R\$ 12.300,8 milhões, elevação de 10,6% em relação ao ano anterior, relacionada à contínua expansão de seus negócios e os de suas controladas, e ao efeito da apreciação do dólar médio no exercício, utilizado para consolidação da receita gerada nos Estados Unidos pela controlada Merchant e-Solutions.

O EBITDA, que corresponde ao lucro líquido, acrescido de Imposto de Renda (IR) e Contribuição Social sobre Lucro Líquido (CSLL), das despesas de depreciação e amortização e do resultado financeiro, totalizou R\$ 5.535,1 milhões no exercício, aumento de 5,8% em relação ao exercício anterior.

O resultado financeiro, por sua vez, alcançou R\$ 1.451,3 milhões, o que representa um aumento de 31,6%, ou R\$ 348,2 milhões, na comparação com exercício anterior, quando ficou em R\$ 1.103,1 milhões. O acréscimo ocorreu fundamentalmente em decorrência dos seguintes eventos:

1. As receitas financeiras cresceram R\$ 100,3 milhões, passando de R\$ 144,5 milhões em 2015 para R\$ 244,8 milhões. Essa expansão, de 69,4%, se deve ao maior saldo médio aplicado pela Cielo e pela Cateno – em virtude do capital prudencial mínimo obrigatório mantido como aplicação financeira pela controlada.
2. As despesas financeiras aumentaram R\$ 19,0 milhões, ou 1,6%, para R\$ 1.192,5 milhões, em comparação com os R\$ 1.173,5 milhões em 2015. Esse acréscimo decorre do aumento dos juros incorridos com as debêntures públicas e privadas, em razão do aumento da taxa DI (Depósito Interfinanceiro), e da variação do ajuste de marcação a mercado (*mark-to-market*), parcialmente compensados pela redução do endividamento com terceiros.

3. O produto líquido com a aquisição de recebíveis, realizado pela Controladora e pelo Fundo de Investimento em Direitos Creditórios, líquido do custo de captação com terceiros e dos tributos sobre receitas financeiras, totalizou R\$ 2.409,8 milhões, elevação de R\$ 280,0 milhões, ou 13,1%, na comparação com os R\$ 2.129,8 milhões de 2015. Esse movimento decorre do aumento do volume financeiro de recebíveis adquiridos, do crescimento da participação nas aquisições dos clientes varejistas em relação às Grandes Contas e da redução da captação de recursos para fomentar o produto, parcialmente compensado pelo aumento dos tributos (vigentes desde julho de 2015).

Impactos econômicos

GRI G4-DMA: Impactos econômicos indiretos

| G4-DMA: Comunidades locais | G4-DMA:

Portfólio de produtos | G4-EC7 | G4-EC8

A Cielo está presente em quase 100% dos municípios brasileiro 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 que confere suporte ininterrupto e permite à Empresa estar 100% disponível na operação para o cliente.

O volume financeiro de transações equivale a cerca de 9,3% do PIB do Brasil, e a infraestrutura de serviços mantida pela Companhia estimula o comércio e as empresas locais, além de contribuir para o desenvolvimento social com impulso à economia. Isso cria novos mercados e reduz a ocorrência de furtos e roubos, bem como a inadimplência graças à substituição de pagamentos em dinheiro e cheque pelos eletrônicos. **GRI G4-FS13**

O valor agregado se estende ainda à democratização do acesso aos pagamentos eletrônicos. De acordo com a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), os gastos com cartão representam 28,5% 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, tendo feito os primeiros testes já em 2008. Hoje, ela detém um dos maiores parques com essa tecnologia no mundo, com equipamentos em operação aptos a fazer esse tipo de transação.

Além disso, a Política de Sustentabilidade estabelece diretrizes para a inserção dos aspectos sociais, ambientais e de governança aos negócios, influenciando a tomada de decisões sobre produtos e serviços existentes ou futuros. Outras políticas atuam no mesmo sentido, como as de anticorrupção, compras, *compliance* concorrencial e privacidade de dados. **GRI G4-FS1**

Demonstração do Valor Adicionado (DVA) GRI G4-EC1

(R\$ milhões)	2014	2015	2016
Acionistas (remuneração de capital próprio)	1.833	1.066	1.237
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados)	479	605	669
Governo (impostos, taxas e contribuições)	2.412	3.030	3.313
Remuneração de capital de terceiros (juros e aluguéis)	397	1.403	1.363

A photograph of three people in an office environment. On the left, a woman with dark hair is smiling and looking towards the center. In the center, a woman with blonde hair is smiling broadly, looking towards the right. On the right, a man with a beard and a light blue shirt is looking towards the center. The background shows large windows with a view of greenery outside. A semi-transparent dark grey rectangle is overlaid on the image, containing the text 'Valor à sociedade' and a small white heart icon with a dotted line leading to it.

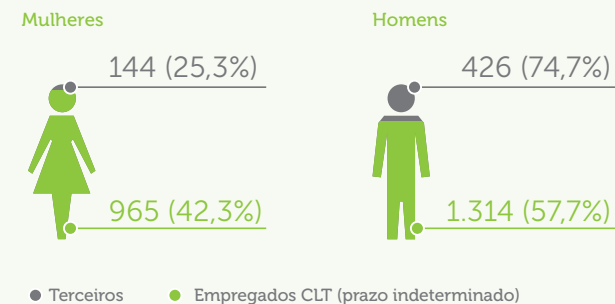
Valor à **sociedade**

Relacionamento com colaboradores

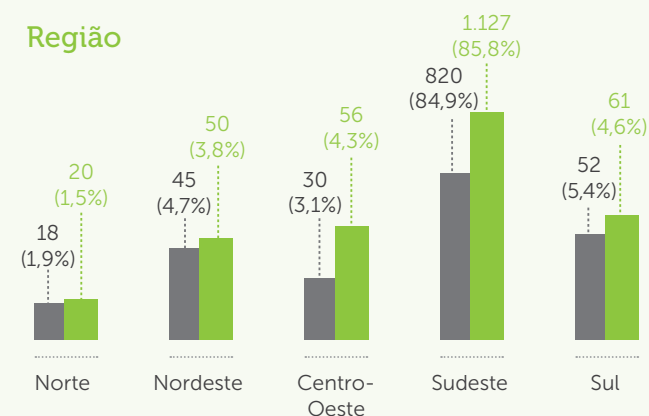
Time qualificado para seguir à frente do setor GRI G4-DMA: Emprego

Os colaboradores são parceiros estratégicos rumo à inovação, à sustentabilidade e à superação de metas que posicionam a Cielo como protagonista de seu segmento. Com 654 contratações e 426 desligamentos, ao fim de 2016 atuavam na empresa 2.279 profissionais, dos quais 965 mulheres e 1.314 homens. A taxa de rotatividade é maior no Sudeste, região que concentra o maior número de colaboradores, chegando a 6,49% dos que tem até 30 anos (2,5% entre as mulheres e 4,04% entre os homens) e 12,20% nos que tem entre 30 e 50 anos (5,2% entre mulheres e 6,95% entre homens). Nas demais regiões e faixas etárias, as taxas ficam em torno de 1%. **GRI G4-10 | G4-LA1**

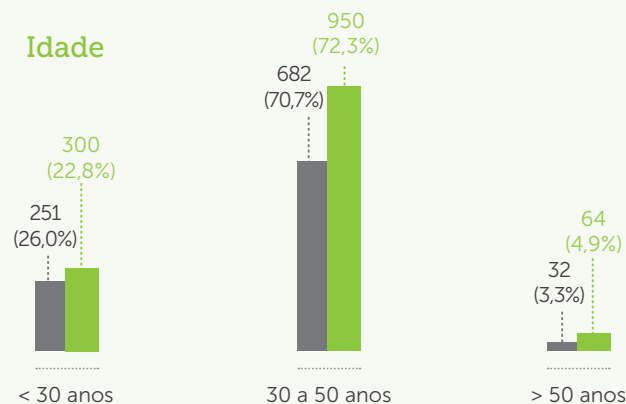
Raça	Mulheres (em unidades)	Homens (em unidades)
Amarela	31	54
Branca	713	952
Indígena	1	0
Negra (soma de negros e pardos)	220	308
Total	965	1.314



Região



Idade



É colocada à disposição de todos os profissionais a política de Recursos Humanos estabelecida para atrair e reter talentos e responder ao desafio de prestar ao mercado um serviço de excelência. As vagas abertas são divulgadas internamente, em um primeiro momento, no Painel de Oportunidades. Se não houver inscrições ou aprovações, tornam-se disponíveis para o público externo via redes sociais e sites de recrutamento. Em 2016, 324 colaboradores ocuparam novas posições por meio de promoção interna.

A retenção de talentos se dá também por meio do Fórum de Gestão de Talentos, colegiado que avalia todos os colaboradores no fechamento do ciclo meritocrático e, assim, define promoções, méritos e reconhecimentos de toda a Empresa, baseados no re-

sultado anual de cada profissional. Eles são identificados também de acordo com um dos indicadores estratégicos de Recursos Humanos, cujo resultado compõe o bônus anual de parte da liderança. Em 2016, esse indicador de retenção apontou que 98% dos talentos permaneceram na Companhia.

A Empresa dispõe ainda de programas de estágio e trainee. No primeiro, a seleção é semestral e focada em estudantes do penúltimo e último ano da universidade; em 2016, somaram 9.672 inscrições por semestre. O Programa de Trainee é anual e busca captar jovens formados até dois anos. No ano, foram 9.407 inscrições para 14 vagas disponíveis.

Remuneração e benefícios

GRI G4-DMA Presença no mercado

Anualmente, a Cielo promove a “Fale o que Pensa”, pesquisa organizacional que envolve todos os executivos, líderes e colaboradores e avalia, entre outras práticas internas, sua política de remuneração e benefícios – que não estabelece diferenças em relação a gênero. Em 2016, o levantamento apurou que 62% dos participantes estão satisfeitos com sua remuneração anual, considerando o cargo que ocupam em relação a outras empresas. Esse índice posiciona a Cielo sete pontos acima da média das empresas com os melhores resultados que também adotam a metodologia de avaliação.

98% foi o indicador de retenção de talentos da Companhia no ano





Em 2016, o menor salário pago pela Companhia foi de R\$ 1.802,07, equivalente a 2,05 vezes o salário-mínimo nacional aplicado no mesmo ano-calendário. Considerando o salário-mínimo definido para a categoria sindical, a proporção passa para 1,54 vezes. Na Cielo, a política de remuneração é única entre gêneros. **GRI G4-EC5**

Todos os colaboradores elegíveis são cobertos por acordo de negociação coletiva. Esse público e seus dependentes são elegíveis ao conjunto disponível de benefícios. Tais benefícios podem variar de acordo com o nível hierárquico, atendendo às melhores práticas vigentes no mercado brasileiro. É mantido ainda Plano de Previdência Privada, de adesão voluntária pelo colaborador, que, em 2016, somou R\$ 23 milhões em investimentos, dos quais R\$ 12 milhões foram aportados pela Cielo, complementados pela contribuição de R\$ 11 milhões pelos participantes, que são cerca de 70% do total. **GRI G4-11 | G4-EC3**

A Empresa também mantém política de recolocação para os empregados desligados. O *outplacement* está direcionado aos profissionais de nível gerencial em diante e contempla três consultorias homologadas, 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 Cielo. O serviço é oferecido ao profissional logo após o desligamento. **GRI G4-LA10**

Política de Recursos Humanos é estruturada para atrair e reter talentos e responder à demanda do mercado por qualidade no atendimento

Benefícios	Características	Público-alvo
Plano de saúde	Três tipos diferenciados de plano de acordo com o cargo. Subsidiado em 90% – empresa e 10% – colaborador	Colaboradores e dependentes
<i>Check-up</i> médico	Prática da saúde preventiva. Subsidiado em 100%	Colaboradores a partir dos 45 anos
Plano odontológico	Ampla cobertura e possibilidade de reembolso. Subsidiado em 50%	Colaboradores e dependentes
Ambulatório médico	Atendimento médico assistencial e ocupacional, enfermeiras, atendimento em psicoterapia e consultas com nutricionista	Colaboradores
Previdência privada	Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL)	Colaboradores
Adiantamento do 13º	A primeira parcela do 13º salário do ano vigente é paga em janeiro	Colaboradores
Suporte adicional para aposentadoria	Oferece consultoria especializada e <i>outplacement</i>	Colaboradores
Férias parceladas	Cinco opções de períodos para planejamento de férias negociadas com o sindicato e de acordo com a CLT	Colaboradores
Empréstimo consignado	Valor solicitado pode ser parcelado em até 60 vezes, e as parcelas são descontadas em folha. A modalidade possui juros mais baixos que as linhas de crédito do mercado	Colaboradores com, no mínimo, seis meses de empresa
Seguro de vida	Subsidiado em 100%, inclui indenização em caso de invalidez ou morte	Colaboradores, cônjuges e filhos com idade até 21 anos (ou 24, se universitários)
Assistência-funeral familiar	Serviço de assistência funerária	Colaboradores e dependentes
Auxílio-refeição e alimentação	Os beneficiários podem escolher mensalmente o percentual que querem receber em cada categoria (alimentação ou refeição) ou optar por receber 100% do benefício em apenas uma categoria	Colaboradores
Vale-transporte e fretados	Empresa assume mais de 90% do custo	Colaboradores
Estacionamento	Gratuito	Colaboradores da matriz
<i>Flex car</i>	R\$ 750 para pagamento de despesas com abastecimento, estacionamento e manutenção leve dos veículos	Colaboradores de nível gerencial
Licença-maternidade	Período de 6 meses	Colaboradoras
Auxílio-creche	Valor mensal de até R\$ 300	Colaboradores com filhos de até dois anos de idade

8 Princípios de Carreira da Cielo:

1

O desenvolvimento de carreira na Cielo é baseado em **meritocracia**.

2

Resultado, atitude, habilidade e conhecimento são os elementos-chave para o desenvolvimento de carreira na Cielo.

3

O colaborador é o **responsável pelo desenvolvimento** da sua carreira.

4

Os gestores da Cielo são **responsáveis pela ativação da estratégia e dos instrumentos de gestão de talentos e carreira** disponibilizados pela Cielo.

5

Os **talentos** são da Cielo e não de áreas específicas.

6

As trilhas de carreira ideais são as que oferecem a **diversidade de experiências relevantes** para garantir o sucesso no cargo pretendido.

7

Amplitude e profundidade são ambos importantes no conjunto de experiências *on-the-job* ao longo da carreira.

8

A Cielo valoriza tanto a **carreira técnica** como a **de liderança**.

Desenvolvimento e qualificação

GRI G4-DMA: Treinamento e educação

A premissa básica para a construção de carreira na Cielo é a meritocracia. O colaborador deve demonstrar capacidade para atingir seus objetivos individuais, maturidade nos comportamentos esperados por meio do conjunto de competências e disposição para assumir responsabilidades adicionais. Para reforçar essa premissa, 100% dos empregados recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento. **GRI G4-LA11**

A Gestão de Carreira tem sua governança definida pelos Oito Princípios de Carreira norteadores para reflexão e desenvolvimento profissional.

Assim como recruta talentos no mercado, valorizando a diversidade de experiências profissionais, a Empresa mantém o Plano de Sucessão para identificar potenciais integrantes da Diretoria-Executiva e postulantes a cargos que se reportam aos vice-presidentes. O plano define o tempo de prontidão necessário a cada sucessor e as experiências mais relevan-

tes, como participação em projeto significativo e em áreas que o potencial sucessor pode ser movimentado para fortalecer e consolidar competências técnicas e comportamentais.

Todos os colaboradores são avaliados e recebem *feedback* de seus líderes, inclusive os recém-admitidos e promovidos por meio do Fórum de Gestão de Talentos. O processo de avaliação de desempenho é atrelado ao Programa de Participação nos Resultados (PPR) e tem como público elegível todos os colaboradores admitidos até 30 de setembro do ano da avaliação. Para os profissionais admitidos entre 1º de outubro e 31 de dezembro, uma nota padrão é definida por acordo firmado com o sindicato. Esse processo, que demonstra o nível de compromisso da liderança com o desenvolvimento contínuo dos colaboradores, não inclui aprendizes, estagiários, temporários e prestadores de serviço.

Em 2016, pelo segundo ano consecutivo, foi aplicada a Pesquisa de Feedback, cujo objetivo é monitorar a qualidade do retorno recebido pelo colaborador após o Fórum de Gestão de Talentos. O levantamento foi respondido por 43% dos elegíveis. A percepção em relação ao *feedback* foi positiva: 94% disseram ter recebido em 2016, dos quais 82% declararam ter recebido no prazo. No aspecto Qualidade, o *feedback* obteve nota média de 8,6, e no aspecto Contribuição para o desenvolvimento, 8,9.

Tendo em vista o equilíbrio entre o percentual de homens e mulheres na Companhia, o entendimento é de que a meritocracia é o critério ideal para pautar as carreiras internas. O processo de identificação dos méritos e promoções e a definição de Key People (programa de reconhecimento dos colaboradores com o melhor desempenho e comportamento destacados) são oriundos dos *outputs* do Fórum de Gestão de Talentos.

As competências esperadas dos colaboradores no desempenho de suas atribuições foram revisadas no fim de 2015 e em 2016 e contaram com ampla campanha para disseminação das inovações. Elas passaram a ser divididas por nível de complexidade, o que torna o processo ainda mais transparente e claro sobre os comportamentos esperados pela Cielo, além de dar suporte ao projeto de carreira dos profissionais. Também foram promovidos *workshops* de competências, com turmas nas áreas comerciais e na matriz.

No Portal da Universidade Cielo, a trilha Odisseia, em que o colaborador tem em um só lugar todas as informações relativas ao ciclo meritocrático e para o gerenciamento de seu desenvolvimento e carreira, foi lançado o guia para o desenvolvimento das competências e o manual com as diretrizes do Fórum de Gestão de Talentos. Foi adotada ainda uma nova plataforma para avaliação de competências com formulário para planejamento de carreira. **GRI G4-LA11**



A Cielo oferece, além disso, treinamentos específicos, 100% subsidiados, que contribuem para o desenvolvimento de habilidades do colaborador, em conformidade com o negócio. São considerados específicos: certificações, congressos, *workshops*, seminários e demais eventos educacionais.

Em 2016, a média total de horas de treinamento somou 46,29, menor, portanto, do que as 91,24 do ano anterior. A queda se deve à mudança da metodologia de cálculo. Os números informados em 2015 consideravam horas de educação formal e continuada como treinamentos realizados. Já na avaliação de 2016, a Empresa entendeu que essas horas não deveriam ser contabilizadas, seguindo práticas de mercado.

2016	
Categoria funcional GRI G4-LA9	Média de horas
Diretoria-Estatutária	16,30
Diretoria	20,55
Gerência	58,49
Supervisão	36,99
Técnicos	35,76
Administrativo	48,01
Operacional	52,26
Estagiários	52,70
Total	46,29

2016	
Gênero	Média de horas
Homens	45,68
Mulheres	47,12
Total	46,29

Investimento¹

Categoria	Participantes	2015		2016		
		Investimento (R\$ milhões)	Valor médio investido por participante	Participantes	Investimento (R\$ milhões)	Valor médio investido por participante
Treinamentos corporativos ²	2.384	6,80	2.857	2.757	5,69	2.065
Treinamentos específicos	532	1,90	3.680	369	2,00	5.433
Educação formal e continuada	325	1,9	5.975	302	2,56	8.497

1. Estão inclusos treinamentos para colaboradores, estatutários e estagiários.

2. Cursos presenciais, on-line e *webconference*.

Já a Universidade Cielo abriu sua plataforma aos públicos com os quais se relaciona (clientes, parceiros e sociedade) e disponibilizou 44 conteúdos em seu site dedicado ao público externo (www.cielo.com.br/universidadecielo), que foram acessados por mais de 7.894 mil pessoas. Essa expansão está em sintonia com a missão da Universidade Cielo e será um instrumento relevante de investimento para transformar o futuro das pessoas.

Qualidade de vida

O programa de qualidade de vida, em vigor desde 2003, busca incentivar colaboradores e seus familiares a adotarem comportamentos saudáveis. Denominado “De Bem Com a Vida!”, ele é definido com base no conceito das Sete Saúdes (emocional, espiritual, financeira, física, intelectual, profissional e social), um trabalho acadêmico da Universidade de São Paulo (USP).

A iniciativa considera, entre outras fontes de informação, os resultados da Pesquisa de Saúde feita a cada dois anos com todos os colaboradores, com o suporte técnico do Hospital Albert Einstein, de São Paulo (SP). A última pesquisa, de 2015, registrou participação de 86% do público interno. O diagnóstico produzido direcionou a priorização das ações do programa e também para gestão de pessoas.

Como uma evolução do programa para 2017, o foco será a gestão integrada de saúde, considerando as ações já em andamento referentes a qualidade de vida, dados do benefício de saúde, saúde ocupacional, afastamentos e *check-up*. Como carro-chefe, será lançada iniciativa para estimular os colaboradores a praticarem atividade física, em um conceito de versatilidade e mobilidade, com preços abaixo do mercado.



Ações “De Bem Com a Vida!”

Andar De Bem Com a Vida! | A matriz conta com um andar dedicado ao programa para descontração e relaxamento, além de um restaurante, que oferece alimentação balanceada e saudável, livre de frituras, a preços abaixo dos praticados na região.

Rituais organizacionais | Encontros e reuniões com o presidente, convenção comercial, eventos internos (Festa Junina, Natal das crianças, festa de fim de ano) e outras ações.

Vale-vitalidade | Reembolso mensal, limitado ao valor de R\$ 70, para estimular a prática de atividades físicas e combater o sedentarismo; voltado para colaboradores que estão fora da Grande São Paulo.

Parcerias De Bem Com a Vida! | Para facilitar e estimular hábitos saudáveis, a Empresa faz parcerias estratégicas com academias e fabricantes de alimentos saudáveis.

Clube de Corrida e Caminhada | Incentivo à prática de corrida e caminhada com assessoria esportiva e instrutores capacitados para orientar a atividade.

Olimpíadas De Bem Com a Vida! | Jogos internos anuais realizados na matriz, com possibilidade de envolvimento da família.

Vacinação | Vacina anual contra a gripe para colaboradores e dependentes.

Locação de quadra | Quadra de futebol society para a prática do exercício.

Bazar em datas comemorativas | Na matriz, produtos com preços promocionais e adequados para datas especiais.

Livro do bebê | A Cielo celebra o nascimento dos filhos dos seus colaboradores presentando-os com um exemplar do livro “Um Dia Memorável”.

ComTato | Serviço de orientações e apoio pessoal em especialidades como: psicologia, serviço social, jurídica, nutrição, fisioterapia, *personal trainer*, enfermagem, finanças e pedagogia. Atendimento 24 horas, sete dias por semana, para colaboradores e dependentes.

Doação de sangue | Duas campanhas anuais que incentivam a solidariedade por meio da ação de doação de sangue.

Vigilantes do Peso | Subsídio permanente para participar do programa de emagrecimento Vigilantes do Peso.

Fumo Zero | Programa para quem quer parar de fumar e trocar o mau hábito por práticas saudáveis.

Ginástica laboral | Realizada três vezes por semana nos escritórios matriz e filial de São Paulo.

Saúde bucal | Comunicações educativas e disponibilização de enxaguante bucal e fio dental nos banheiros.

Carrinho De Bem Com a Vida! | Passa duas vezes ao dia em todas as estações de trabalho da matriz oferecendo lanches saudáveis para uma alimentação balanceada e fracionada.

Frutas na mesa | Na matriz, por opção do colaborador, são entregues frutas na parte da manhã e à tarde a fim de estimular uma alimentação saudável nos intervalos de refeição. O custo é assumido pelo colaborador.

Segurança e saúde ocupacional (2016)

1

acidente
de trabalho
(trajeto – moto)

214

dias perdidos
(referente ao
acidente de trajeto)

0

taxa de gravidade
(por dias perdidos)

48

afastamentos
(superior a 15 dias
por auxílio-doença)

0

taxa de frequência
(número de acidente
de trabalho típico)

35

licenças-gestante

2.130

consultas médicas
no ambulatório da
Empresa



Saúde e segurança

As práticas de Segurança e Saúde Ocupacional (SSO) da Companhia buscam minimizar ou mitigar possíveis riscos à saúde e segurança dos colaboradores e visitantes. Durante o ano, foram adotadas iniciativas como:

- Plano de Emergência Médica e Primeiros Socorros da matriz, em Alphaville (SP).
- Simulado do Plano de Abandono em conjunto com o condomínio onde a matriz está alocada.
- Exames médicos ocupacionais.
- Atendimento legal: Programação de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Avaliação Ergonômica e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).
- Relatório técnico dos principais eventos (convenção da área comercial e festas Junina, das crianças e de fim de ano), com acompanhamento da equipe de SSO.
- 13ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat) – “Somos cuidado, somos inovação, somos prevenção” – para os colaboradores da matriz, com palestras educativas e preventivas, *blitz* ergonômica nos postos de trabalho, seção de massagem, plantão dermatológico, medição de halitose e bioimpedância.
- Sipat versão on-line, direcionada à força de vendas (atividades externas), com temas como segurança do trânsito, segurança pessoal em centros urbanos, uso seguro de tecnologia fora da Empresa e dicas de saúde e bem-estar.
- Treinamento prático e teórico para formação de 200 brigadistas.
- Composição da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) na matriz da Cielo e filiais (elegíveis São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba e Belo Horizonte).
- Atendimento às coligadas do grupo Cielo.

Relacionamento com clientes

Soluções antecipam as necessidades

A Cielo se vale da forte presença no varejo – mais de 1,7 milhão de pontos de venda – para ouvir seus clientes, antecipando necessidades e introduzindo no mercado soluções inovadoras em seu segmento. Alia ainda qualidade de atendimento, tecnologia de ponta, inteligência comercial e uma operação logística eficiente – que inclui até o uso de barcos, por exemplo, para a realização de entregas e manutenção em regiões amazônicas.

Conta, assim, com um time especializado de logística responsável pela instalação de máquinas, entrega de bobinas e materiais de propaganda, entre outros serviços.

O principal papel da Diretoria de Logística é manter em funcionamento os equipamentos para que os negócios dos clientes nunca parem. Para isso, a equipe atua em conjunto com as demais áreas da Cielo para evitar que ocorra qualquer falha nas máquinas que possa gerar interrupção dos serviços e, quando isso não for possível, para atender os clientes no menor prazo.

Para o alcance desses compromissos, em 2016 diversos projetos foram executados e contribuíram para as seguintes melhorias quando comparados com 2015:

Operação em 2016

- A Cielo está presente em quase 100% dos municípios brasileiros.
- Mantém 150 postos de distribuição em todo o País.
- Realiza mais de 500 mil viagens mensais aos estabelecimentos comerciais para entrega de bobinas, instalação, troca de máquinas, entre outros serviços.
- Atende 30% dos chamados de manutenção/troca em até quatro horas.
- Conta com mais de 2 mil *couriers* terceiros.

O papel das operações logísticas da Cielo



Evitar a troca do equipamento
(Solução em Linha)



Evitar a falha do equipamento



Equipamentos **funcionando**
o maior tempo possível



Atender o cliente
no prazo acordado



Executar com
eficácia e eficiência

- Aumento de 1,6 p.p. no cumprimento dos prazos acordados com os clientes por meio do Service Level Agreement (SLA), reduzindo em 37% as reclamações sobre prazo de atendimento.
- Redução de 9% das trocas com ações que evitaram falhas nos equipamentos.
- Redução de mais de 100 mil visitas para entrega de bobinas – saiba mais na página 44.

A área de Logística também conseguiu, no ano, alcançar a meta de redução de 5% de emissão indireta de GEE na operação de entrega de máquinas e bobinas. Para isso, reduziu a quilometragem percorrida nas visitas, otimizando as entregas e adotando ações que evitam quebras do equipamento.

As diversas ações também resultaram em economia de mais de R\$ 20 milhões no ano. Outro exemplo de foco no cliente é o trabalho de avaliação da operadora de celular mais adequada por região, o que diminui as falhas do sinal telefônico nas máquinas móveis que operam com esse tipo de comunicação.

A área de Logística atingiu a meta de redução de 5% de emissão indireta de GEE na operação de entrega de máquinas e bobinas com a queda na quilometragem percorrida nas visitas

Canais de atendimento e interação

GRI G4-DMA: Rotulagem de produtos e serviços

A Cielo mantém canal de diálogo com seus clientes nas redes sociais, como Facebook e Twitter, e canal de vendas e suporte técnico em suas lojas físicas, modelo único no segmento mundial. A primeira unidade foi inaugurada em 2014 no Shopping Ibirapuera, em São Paulo (SP). Outras duas seguiram em 2016: uma no Shopping Nova América, no Rio de Janeiro (RJ), e outra no bairro do Brás, na capital paulista. A previsão é de inaugurar, já no início de 2017, mais uma loja física, no Shopping da Bahia, em Salvador.

O objetivo é simplificar ao máximo o processo de credenciamento, com o benefício do atendimento presencial. A principal vantagem desse formato é a possibilidade de sair da loja com a máquina pronta para realizar vendas – máquina móvel e fixa, Cielo Mobile ou Cielo LIO. Outros canais de diálogo disponibilizados para o atendimento ao cliente são:

- Central de relacionamento com atendimento telefônico especializado (4002-5472 nas capitais e regiões metropolitanas e 0800 570 8472 nas demais localidades), adequado a cada perfil, de segunda a sábado, das 8h às 22h, além de atendimento de suporte técnico 24 horas (4002-9111 nas capitais e regiões metropolitanas e 0800 570 0111 nas demais localidades).

- Site www.cielo.com.br/atendimento, com canal para autoatendimento.
- Máquina da Cielo, que permite a solicitação de produtos e serviços.
- Ouvidoria para 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 www.cielo.com.br/portal/cielo/fale-conosco/ouvidoria.

A Empresa também promove pesquisa, duas vezes ao ano, com 3 mil estabelecimentos que aceitam cartão como forma de pagamento. As entrevistas são realizadas por telefone, distribuídas nas diversas regiões do País, o que confere representatividade por macrorregião. Na segunda onda, realizada em novembro, cerca de 73% dos clientes que avaliaram os serviços e o atendimento atribuíram notas 7, 8, 9 ou 10, o que indica que a qualidade de relacionamento, atendimento, equipamento, produtos e serviços, além de condições comerciais, entre outros fatores, são percebidos positivamente pelos clientes. Os resultados das pesquisas são utilizados para realização de planos de ação para melhoria contínua, e a nota é adotada para o cálculo da remuneração variável dos colaboradores todos os anos. **GRI G4-PR5**

Menos papel nas máquinas, menos visitas

- Aumento do ícone “Não” das máquinas para impressão da via do consumidor e redução do ícone “Sim” elevaram a quantidade de clientes que, consultados a respeito, dispensam a impressão de sua via.
- Diminuição da gramatura de papel dos rolos de bobinas resultou em economia expressiva em 2016.
- Adesão dos consumidores ao Cielo iD, aplicação na máquina que permite ao portador do cartão receber os comprovantes por e-mail e consultar suas transações on-line via aplicativo.
- Adesão de clientes à Cielo Mobile e à Cielo LIO, que não utilizam papel.

Maratona pelo bom atendimento

Mais de 400 profissionais da Cielo atuaram nos Jogos Olímpicos Rio 2016, com foco em atender os clientes com excelência. O desafio incluiu distribuir e ativar 8 mil máquinas, repor baterias e bobinas e fazer a manutenção dos equipamentos dos pontos de vendas nas 42 arenas dos jogos. As máquinas foram padronizadas com a marca Visa, patrocinadora oficial do evento, e estavam preparadas para aceitar pagamentos com cartão, na opção contato e sem contato, como Apple Pay e Samsung Pay.

A equipe se preparou com antecedência, além de ter passado por treinamento para o planejamento das ações preventivas. Desde fevereiro, participou dos eventos-testes para verificar possíveis melhorias a serem incorporadas no dia a dia e intervenções logísticas que teriam de ser aplicadas em casos de problemas, como falta de energia elétrica e risco de furtos de equipamentos.

Além da eficiência no atendimento, outro ganho da experiência foi a capacidade de enfrentar adversidades e trabalhar em equipe.

O placar da Cielo

42
eventos
simultâneos

8 mil
máquinas em
operação

2 mil
máquinas de
reserva técnica

30 mil
bobinas
utilizadas

Cerca de
400
pessoas
envolvidas (internas
e fornecedores)

Segurança da informação

GRI G4-DMA: Privacidade do cliente

As operações da Companhia são pautadas por política baseada nas boas práticas globais de segurança da informação, com soluções e plataformas certificadas por organizações como Payment Card Industry Security Standards Council (PCI SSC) e Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs).

A Cielo é ainda representante da América Latina no Conselho Mundial da Segurança da Informação e conselheira no PCI Security Standards Council, que agrega as boas práticas de segurança para estabelecimentos comerciais, fabricantes de equipamentos, desenvolvedores de *software* e qualquer outra entidade envolvida em meios de pagamentos. **GRI G4-16**

Seu sistema de segurança, disponível a todos os clientes, detecta fraudes rapidamente e monitora equipamentos de ataques e todas as vendas ininterruptamente. Além disso, conta com disparos de alertas online, analisados pelas equipes de prevenção e enviados aos bancos, que adotam as medidas necessárias para o bloqueio de vendas suspeitas.

É mantida também plataforma de controle de fraude, cujo sistema autoaprende a identificar fraudes, apontando regras (há mais de 2 mil) que resultam em alerta de acordo com o comportamento de transação de cada consumidor monitorado. O sistema de monitoramento contínuo, somado ao conhecimento técnico das equipes, faz com que a Companhia registre o menor índice de fraude do mercado de cartões no Brasil. Em 2016, como nos anos anteriores, não existiram casos comprovados relativos à violação de privacidade e à perda de dados de clientes. **GRI G4-PR8**

A Empresa tem o compromisso de conscientizar e disseminar o tema de prevenção e segurança da informação entre seus colaboradores, clientes e fornecedores por meio de *e-learning*s, treinamentos anuais e capacitações, respectivamente.

A área de Prevenção e Segurança, que abrange Prevenção a Fraudes, Chargeback (quando o portador de cartão contesta no Banco Emissor uma transação realizada), Segurança de Soluções e Captura, Relacionamento com Grandes Contas e Segurança da Informação da Cielo, tem o desafio anual de se antecipar a tentativas de fraudes e ataques, que se inovam continuamente. Por essa razão, a fim de gerenciar sua infraestrutura com segurança e confiabilidade, economizando tempo e evitando gastos, a Cielo está testando em seu ambiente tecnológico soluções baseadas em nuvem (*cloud computing*).

Em decorrência de todos esses cuidados, não foram recebidas queixas comprovadas por suspeitas de incidentes relacionados à segurança da informação no Canal de Ética ou por qualquer outro canal de atendimento ao cliente. **GRI G4-PR8**

A Cielo é representante da América Latina no Conselho Mundial da Segurança da Informação

Relacionamento com fornecedores

Parceiros também para o desenvolvimento sustentável

Dos 863 fornecedores de diferentes portes, setores e regiões mantidos pela Cielo no fim do período, 50 concentravam 80% do gasto da Companhia, que totalizou R\$ 2,2 bilhões. Por sua representatividade na operação, tanto no aspecto econômico como no socioambiental, 17 deles são considerados estratégicos e críticos do ponto de vista da sustentabilidade: grandes empresas que atuam nas áreas de logística, *call center* e tecnologia e, entre outros serviços e produtos, atendem clientes da Cielo em todo o País. Esses parceiros são auditados para a constatação das práticas relatadas em questionário socioambiental preenchido por eles. **GRI G4-12 | G4-FS3**

Os fornecedores são fundamentais aos negócios da Empresa na medida em que se alinham aos seus valores, buscam e investem em inovação e atuam como parceiros para o desenvolvimento sustentável. A relação com esse público é pautada por uma política transparente de contratação, seleção e avaliação, além de

critérios objetivos estabelecidos na Matriz Estratégica de Compras. São valorizados os parceiros que atendem aos requisitos do Código de Ética e Conduta de Fornecedores e atuam sintonizados aos aspectos de responsabilidade socioambiental. Em 2016, foram incluídas na Matriz de Compras seis questões socioambientais tidas como importantes do ponto de vista estratégico e, portanto, passíveis de expor a Companhia a risco de fornecimento.

Para reforçar os laços de confiança com os fornecedores de produtos e prestadores de serviços ativos, a Cielo mantém o Programa de Monitoramento de Fornecedor, com a adoção, desde 2015, da metodologia Balanced Score Card (BSC) para monitorar, mapear, analisar e aperfeiçoar a gestão. É adotada a plataforma Ariba – SAP Brasil. Nela, o fornecedor é cadastrado e homologado, além de avaliado trimestralmente pelas áreas internas, que atribuem notas para os serviços prestados. Como resultado dessa operação, 59 fornecedores foram

avaliados por 36 gerências de 20 diferentes diretorias em quatro categorias – atitude competitiva, qualidade, velocidade e sustentabilidade.

A Cielo promove ainda encontro anual com os fornecedores. No evento, chamado Face a Face, realizado desde 2010, a Empresa mostra seu posicionamento de mercado, reforça sua missão e alinha com os parceiros temas como desempenho, sustentabilidade e ética. No evento, a Cielo também reforça seus princípios éticos em temas essenciais, como: proibição de trabalho escravo/infantil, discriminação, diversidade e assédio (moral, sexual, religioso, político e organizacional), concorrência leal, entre outros. Os fornecedores concorrem a cinco prêmios, baseados nos pilares de Qualidade, Velocidade, Atitude Competitiva, Sustentabilidade e Fornecedor Cielo, cujo ganhador deve apresentar bom desempenho em todos os aspectos.

Em relação a questões trabalhistas, foi redesenhado no ano o fluxo de acompanhamento dos documentos de recolhimento de impostos e encargos dos fornecedores com algum recurso terceiro alocado nas dependências da Cielo, incluindo SLA e penalidades pelo descumprimento do acordo de entrega do material. Como resultado, a Empresa reduziu em 98% o passivo trabalhista e em 45% a quantidade de documentos pendentes de entrega pelos fornecedores (*baseline*: janeiro de 2016; medição: agosto a dezembro de 2016), além de reduzir o tempo do ciclo de análises de 40 dias para 28 dias.



Código de Ética e Conduta de Fornecedores

Revisado em 2016, o documento teve seu conteúdo atualizado e validado pelas áreas de Segurança da Informação, Sustentabilidade, Auditoria, Marketing e Jurídico da Cielo. Foram reforçadas orientações relacionadas aos temas: Lei anticorrupção, Responsabilidade social, Liberdade de associação, Abuso de poder/assédio, Redes sociais, Exploração sexual de crianças e adolescentes e pornografia infantil, Transparência das informações e Segurança das informações. Essas abordagens enriqueceram os capítulos já existentes no documento, como Conformidade à legislação, Ética nas relações comerciais, Direitos humanos, Meio ambiente e Sigilo e confidencialidade. Entre as diretrizes, por exemplo, as relacionadas ao aspecto ambiental, a Empresa recomenda que seus parceiros de negócios adotem descarte adequado de resíduos em geral e desenvolvam produtos que contribuam com a conservação do meio ambiente.

Relacionamento com comunidades

Em sua Política de Sustentabilidade, a Cielo reafirma o compromisso com o desenvolvimento sustentável, estabelecendo diretrizes para a inserção dos aspectos sociais, ambientais e de governança aos negócios.

A Companhia apoia projetos sociais alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. As iniciativas estão distribuídas em cinco eixos:

- Melhoria da educação de crianças e adolescentes por meio de esporte e cultura.
- Capacitação de jovens para o mercado de trabalho.
- Promoção da saúde, especialmente de crianças e adolescentes.
- Acessibilidade.
- Iniciativas de amparo ao idoso.



R\$ 21,7 milhões

foi o valor destinado pela Cielo, em 2016, para o patrocínio de...



42 projetos sociais

por meio de investimento próprio e de leis de incentivo fiscal. O montante é...



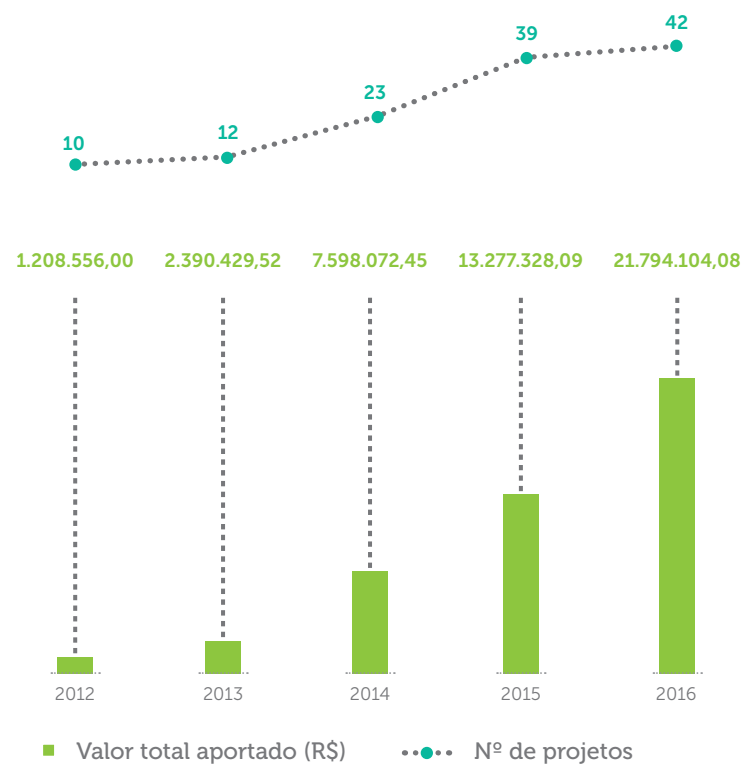
63% superior

ao investido no ano anterior.

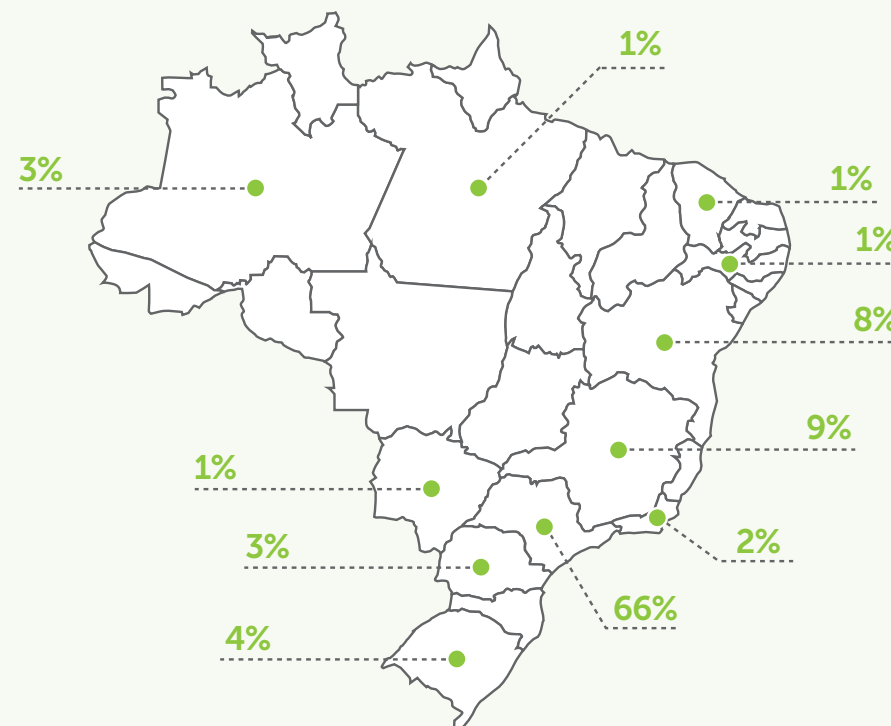
Projeto social por foco de atuação

Acessibilidade	Capacitação de jovens para o trabalho	Educação...			Amparo ao idoso	Saúde de crianças e adolescentes
		...por meio da cultura	...por meio do esporte	...básica		
R\$ 2,2 milhões	R\$ 4,9 milhões	R\$ 2,7 milhões	R\$ 2,2 milhões	R\$ 884 mil	R\$ 5,6 milhões	R\$ 3,2 milhões
5 projetos	13 projetos	6 projetos	5 projetos	2 projetos	4 projetos	7 projetos

Investimento social privado



Mapa do investimento social – por valores investidos



Principais projetos

Foco	Instituição	Projeto	Objetivo	Investimentos (R\$)	Beneficiados
Educação por meio do esporte	Instituto Janeth Arcain	Núcleos Esportivos Educacionais, em Santo André (SP)	Oferecer atendimento de esporte educacional por meio da prática do basquetebol no contraturno escolar para melhorar a capacidade física e intelectual de crianças e jovens	370.000,00	100 crianças e adolescentes
Educação por meio da cultura	Associação Aria Social	Oficinas Culturais do Grupo Aria Social, em Jaboatão dos Guararapes (PE)	Promover oficinas gratuitas de formação continuada e profissionalização em dança e música para crianças e jovens de comunidades de baixa renda, bem como realizar, como resultado das oficinas, apresentações de espetáculo montado em teatro	300.000,00	420 crianças e jovens entre 6 e 25 anos
Capacitação de jovens para o trabalho	Associação PROJOV – Programa Rotário para Jovens	Capacitação Profissional para o Trabalho, em Barueri (SP)	Promover o desenvolvimento de adolescentes, fortalecendo laços familiares e aspectos comportamentais por meio de ações que promovam cultura, valores, histórias e referências a fim de que adquiram melhores condições para a inserção no mercado de trabalho	193.820,86	160 jovens de 15 a 17 anos
Promoção da saúde, especialmente de crianças e adolescentes	Associação Obras Sociais Irmã Dulce	Olhai os Pequenos, em Salvador (BA)	Promover a compra de equipamentos visando melhorar e ampliar a capacidade respiratória dos pacientes atendidos no Hospital da Criança – Obras Sociais Irmã Dulce	590.200,00	320 crianças
Acessibilidade	Museu de Arte Moderna de São Paulo (MAM)	Olhar de Perto, em São Paulo (SP)	Proporcionar integração entre os deficientes visuais por meio de experiências sensoriais. No projeto, são produzidos audioguias e audiodescrições para cada exposição do Museu de Arte Moderna de São Paulo, visitas sensoriais às exposições, curso de audiodescrição para formação dos educadores e curso de fotografia	150.000,00	200 pessoas cegas e de baixa visão
Amparo ao idoso	Fundação do Câncer de Barretos	Amparo ao Idoso, em Barretos (SP), Jales (SP) e Porto Velho (RO)	Ampliar e qualificar ainda mais as iniciativas que envolvem o tratamento de idosos e assistência de suas famílias durante todo o processo de combate à doença, de forma 100% gratuita, via Sistema Único de Saúde (SUS)	3.246.994,60	Pacientes do SUS

Exercício da responsabilidade social

Para incentivar seus colaboradores a trabalhar em ações que melhorem a qualidade de vida e atendam algumas necessidades das pessoas, a Cielo promove o Movimento do Bem, programa de voluntariado corporativo. Por meio dele, é possível estreitar o relacionamento dos colaboradores com a sociedade, engajando-os nas causas sociais. A iniciativa se dá em duas frentes:

- Indicação de projetos sociais aprovados nas leis de incentivo, a serem analisados pelo Fórum de Investimento Social da Cielo (caso seja aprovado, o aporte é de até R\$ 100 mil).
- Organização de campanhas de doação.

Resultado do voluntariado 2016

1 tonelada de alimentos, 439 itens de higiene pessoal e 92 unidades de produtos de limpeza

foram destinados, durante a Campanha Natal do Bem (matriz), ao Lar Batista da Criança – CEI Jardim Umuarama e da Fraternidade Irmã Clara, em São Paulo – instituições indicadas pelos colaboradores.

2.154 peças

foram arrecadadas na Campanha de Inverno, que beneficiou população em situação de vulnerabilidade social atendida pelo Fundo Social de Solidariedade (FSS) de Barueri (SP).

414,9 kg de alimentos

não perecíveis foram doados durante a Festa Junina também para os atendidos pelo FSS de Barueri (SP).

5 mil notas fiscais

sem CPF foram encaminhadas mensalmente à Fundação Dorina Nowill.

434 brinquedos

destinados às crianças atendidas pela Tucça – Associação para Crianças e Adolescentes com Câncer, em São Paulo, doados pelos filhos de colaboradores durante o evento Natal das Crianças.

GRAACC

As crianças atendidas pelo hospital da organização foram beneficiadas com a venda de tickets do lanche Big Mac e produtos institucionais do McDonald's para a Campanha McDia Feliz. Os resultados alcançados foram a venda de 1.994 tickets e a obtenção de R\$ 13.914,00 com a venda de produtos, totalizando R\$ 44.821,00. A campanha foi coordenada pelos trainees da Cielo com o apoio da Gerência de Sustentabilidade.

R\$ 1,5 mil

foram usados para os presentes doados no Natal do Bem (filiais) da Casa de Apoio Sete Anjos, em Colombo (PR).

Campanha Outubro Rosa

220 lenços foram destinados às pacientes em tratamento de câncer do Hospital Santa Paula, em São Paulo (SP).

Câncer de mama

Palestra sobre prevenção do câncer de mama foi realizada para os colaboradores da matriz.



Valor ao **meio ambiente**

Compromisso com a conservação

A Cielo visa assegurar o sucesso do negócio no longo prazo a fim de contribuir com a construção de uma sociedade justa, o desenvolvimento econômico e a conservação ambiental. Esse compromisso está expresso tanto em seu Código de Conduta Ética como em sua Política de Sustentabilidade, que contempla o respeito aos aspectos ambientais durante o ciclo de desenvolvimento de atividades, produtos e serviços. O documento também prevê, entre outros:

- Gestão e redução das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).
- Uso racional dos recursos naturais.
- Uso de energia renovável.
- Adoção de materiais de origem certificada.
- Gestão e descarte adequado de resíduos.
- Reciclagem de materiais.

Essa atuação ambientalmente responsável envolve ações de conscientização interna sobre as melhores práticas, soluções e tecnologias capazes de reduzir os impactos de suas atividades, o que inclui ainda a disseminação de temas como uso racional dos recursos naturais e estratégia climática, por exemplo.

A Empresa investiu, em 2016, aproximadamente R\$ 1.685.319,35 em sustentabilidade nas operações. Do montante, cerca de R\$ 96 mil foram aplicados em iniciativas como consultoria e participação em grupos ou fóruns com o objetivo de diálogo para a gestão das mudanças climáticas, entre outros assuntos ligados à compensação de carbono; e R\$ 1,4 milhão refere-se a reformas prediais para adequação aos padrões de sustentabilidade, com relação aos mobiliários da matriz e filiais.

Assim, realizou em 2016 a reestruturação das filiais Curitiba, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Goiânia e estruturação em Salvador, uma vez que a inauguração da nova loja está prevista para o início de 2017. Os vários materiais utilizados estão de acordo com o conceito sustentável, além do padrão de qualidade. [GRI G4-DMA: Conformidade | G4-DMA: Geral | G4-EN31](#)

Energia GRI G4-DMA: Energia | G4-EN3

A Companhia monitora o consumo de energia elétrica de sua sede, filiais e lojas físicas com base nas informações fornecidas das Concessionárias de Energia Elétrica. Em 2016, com a mudança para uma área aproximadamente 103% maior, o consumo de energia sofreu elevação de 29% em relação ao ano anterior – quando as novas estruturas ainda não haviam sido totalmente instaladas e habitadas – e chegou a 3.912.549,11 kWh. Em adequação ao conceito de construção sustentável, a nova estrutura conta com uma série de diferenciais, como sistema de refrigeração inteligente, iluminação de baixo consumo e gerador de energia para casos de urgência.

Em combustível, o total consumido no ano foi de 43.437,55 GJ, sendo 100,35 GJ de diesel para o gerador de energia alocado na matriz da Cielo e 43.337,20 GJ de gasolina para os automóveis com finalidades comerciais.

Consumo de energia direta e indireta (GJ)

Energia direta	2014	2015	2016
Óleo diesel	181,08	111,84	100,35
Gasolina	33.044,87	42.631,38	43.337,20
Total de energia não renovável	33.225,95	42.743,22	43.437,55
Energia indireta			
Eletricidade*	10.210,70	10.908,47	14.127,58

* Toda energia elétrica comprada da Cielo provém de concessionárias.

Água GRI G4-DMA: Água | G4-EN8

Em 2016, a Companhia alterou a metodologia de medição que, até 2015, considerava a soma de água e esgoto. Com isso, o consumo de água em 2016 totalizou 3.969,43 m³, o que representa redução de 74,27% na comparação com o ano anterior, quando o número total de água ainda contemplava entrada e saída do recurso.

Grande parte da redução do consumo, além da alteração de cálculos, é devida ao novo prédio onde a matriz da Cielo está alocada. O local possui uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), localizada no subsolo do edifício, e conta com estrutura adequada para coletar a água utilizada que desce pelos canos do empreendimento, sendo assim realizado o seu tratamento para novo consumo, em conformidade com as regras estabelecidas pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB).

Além de trabalhar com a ETE, o empreendimento realiza, por meio de um sistema de coleta, a captação da água da chuva para manutenção de jardins e limpeza das dependências externas. As filiais e lojas físicas da Cielo estão localizadas em condomínios, fato que inviabiliza a leitura individual de consumo.

A Empresa tinha como meta a redução de 2% do consumo de água *per capita* no prédio-sede, considerando o ano-base 2014. Em 2016, essa marca foi atingida e superada, conforme informações na página 59.

Estratégia climática

GRI G4-DMA: Emissões | G4-EN15 | G4-EN16 | G4-EN17

A Cielo adota como estratégia de gestão de impactos de suas atividades, que contribuem para o aquecimento global, quatro pilares que contemplam suas diversas práticas.

Pilar 1 – Avaliação dos impactos

A Empresa realizou, pela sexta vez consecutiva, seu inventário de GEE e de suas controladas referente às emissões de 2016, submetido à auditoria externa. Será publicado no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol (www.registropublicodeemissoes.com.br) e no Carbon Disclosure Project (CDP), ainda no primeiro semestre de 2017.

**Avaliação dos impactos,
redução das emissões,
compensação das emissões de
GEE não evitadas e articulação
e compromisso com a
transparência compõem a
estratégia climática de gestão
de impactos**

Categorias	Emissões desagregadas por categoria (em tCO ₂ e)		
Escopo 1	2014	2015	2016
Combustão estacionária	12,74	7,87	-
Combustão móvel	1.848,60	2.495,63	2.533,45
Fugitivas	0,56	1.274,98 ¹	0,20
Total Escopo 1	1.861,90	3.778,48	2.533,64

Escopo 2	2014	2015	2016
Aquisição de energia elétrica	498,07	498,07	398,52
Total Escopo 2	498,07	498,07	398,52

Escopo 3	2014	2015	2016
Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	11.465,55	7.123,93 ²	10.297,72 ⁴
Resíduos gerados nas operações ³	0	60,37	106,80
Viagens a negócios	1.129,90	1.208,62	1.167,56
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	2.166,05	2.652,33	2.257,86
Compra e bens de serviços comprados	-	-	20,73
Total Escopo 3	14.761,49	11.045,26	13.850,67

Abrangência do Inventário de GEE	Cielo, Servinet, Braspag e M4U	Cielo S.A., Servinet Serviços Ltda., Cateno, Braspag, Braspag e M4U	Cielo AS, Servinet Serviços Ltda., Cateno, Braspag, M4U e Aliança
----------------------------------	--------------------------------	---	---

1. Aumento em emissões fugitivas devido à substituição do gás R-22 por R-410A nos sistemas de refrigeração da sede.
2. Revisão de processos logísticos.
3. O metano gerado é removido e queimado.
4. Aumento das emissões de transporte e distribuição ocorreu pelo refinamento dos cálculos das emissões referentes ao transporte aéreo de equipamentos (logística direta e reversa).

Pilar 2 – Redução das emissões GRIG4-EN15 | G4-EN16 | G4-EN17

Em 2016, foram emitidas 2.533,64 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂e) de Escopo 1. O volume é 32,9% menor em relação ao ano anterior em razão de não ter havido recarga de gás refrigerante no exercício. Em 2015, essa recarga havia representado 1.274,88 tCO₂e do total de emissões naquele exercício. Outro fator que contribuiu para a redução em 2016 foi a mudança de escopo da combustão estacionária oriunda da queima de óleo diesel, uma vez que a Cielo passou a comprar a energia proveniente dos geradores a diesel (Escopo 2).

Apesar dessa mudança e do aumento de 25% no consumo de energia elétrica proveniente de concessionárias, as emissões de Escopo 2 também reduziram em decorrência da queda no fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN). Já em relação às emissões indiretas (Escopo 3), houve um aumento de 25,4% no comparativo com o exercício anterior. No entanto, a Cielo reduziu a emissão em algumas categorias, como viagens a negócio, e alterou, visando à maior precisão, a metodologia de cálculo em outras categorias, por exemplo, transporte e distribuição e deslocamento de colaboradores casa-trabalho.

Pilar 3 – Compensação das emissões de GEE não evitadas

As emissões de GEE diretas e indiretas – referentes aos Escopos 1 e 2 – da Cielo e de suas controladas nacionais, em 2015, foram compensadas por meio da compra de crédito de carbono do Projeto Ecomapuá, de incentivo à preservação ambiental, no Pará, próximo à foz do Rio Amazonas. Trata-se de uma iniciativa que contribui para a geração de renda de mais de 100 famílias que residem na região e dependem dos recursos naturais para sobreviver. Do ponto de vista ambiental, além da conservação de cerca de 90.000 hectares do bioma Amazônia, é realizado o manejo responsável da floresta por meio de cursos de coleta de sementes e produção sustentável de açaí para as comunidades locais.

Em relação às emissões de 2016, o total emitido nos Escopos 1 e 2 foi compensado por meio da compra de créditos de carbono do Projeto de Redução das Emissões por Desmatamento e Degradação Florestal mais Conservação, Manejo Florestal Sustentável e Manutenção de Estoques Florestais (REDD+) Rio-Preto Jacundá, desenvolvido na Reserva Extrativista estadual de mesmo nome. A reserva tem uma área de 95,3 mil hectares, fica próxima aos municípios de Machadinho D'Oeste e Cujubim, em Rondônia, e está ameaçada por madeireiros ilegais e invasores. Para promover a conservação, são

desenvolvidas atividades de geração de renda na floresta em pé, como aprimoramento do Manejo Florestal Sustentável, extrativismo de produtos não madeireiros e plantio de subsistência, capacitação da Associação dos Moradores para a autogestão da reserva, estabelecimento de infraestrutura como moradia, comunicação e centro comunitário, que envolvem diretamente mais de 30 famílias.

Pilar 4 – Articulação e compromisso com a transparência

A Cielo integra a Plataforma Empresas pelo Clima, do Centro de Estudos em Sustentabilidade da FGV, e é adepta da Carta Aberta ao Brasil sobre Mudança do Clima, do Instituto Ethos, compromisso voluntário para estimular o desenvolvimento de uma economia de baixo carbono.

Anualmente, divulga informações sobre suas emissões em compromissos como Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro, do GHG Protocol; Carbon Disclosure Program (CDP); e Índice de Carbono Eficiente (ICO2), da BM&FBOVESPA.

A estratégia de gestão de impactos da Cielo está pautada em: avaliação; redução e compensação das emissões; e compromisso com a transparência



Resíduos GRI G4-DMA: Efluentes e resíduos

O processo de descarte dos resíduos gerados segue as melhores práticas de gestão ambiental. Os materiais destinados são máquinas obsoletas, insumos de marketing, cabos, fontes e resíduos orgânicos. Em 2016, a sede da Companhia gerou 47.777 quilos de resíduos orgânicos, que foram encaminhados para aterro sanitário onde todo o metano gerado é removido e queimado. Os demais resíduos classificados como não perigosos totalizaram 276.962 quilos de cabos e fontes, que seguiram para reciclagem, e 316.090 de máquinas POS e material de marketing foram encaminhados para coprocessamento (incineração). Em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), as baterias usadas nas máquinas que funcionam como terminais eletrônicos móveis (do tipo General Packet Radio Services – GPRS) são devolvidas ao fabricante para destinação correta. Ao longo de 2016, foram devolvidas 194.923 unidades, totalizando 9.590 kg. Os gastos com o encaminhamento adequado dos resíduos – máquinas POS e material de marketing – somaram R\$ 186 mil (R\$ 113 mil em 2015), aumento proporcional ao volume descartado.

GRI G4-EN23 | G4-EN25

Também no ano, 78 lâmpadas comuns, substituídas por outras de LED, mais econômicas, foram entregues ao condomínio no qual está localizada a matriz, que as armazena durante o ano e faz o descarte devido tão logo seja atingida a quantidade mínima exigida pela empresa responsável e certificada para a tarefa. **GRI G4-EN25**

Resíduos coletados (kg)

Tipo de resíduo	2015	2016	Destinação
Máquina Cielo (POS)	174.210	253.220 ¹	Coprocessamento (incineração)
Material de marketing	4.460	62.870 ²	Coprocessamento (incineração)
Suprimentos (cabos e fontes)	139.802	276.962	Reciclagem
Resíduo orgânico	114.265	47.777 ³	Aterro sanitário

1. O volume de máquinas Cielo (POS) e Suprimentos (cabos e fontes) é superior ao de 2015 porque, naquele ano, o processo de descarte não era regular. Ou seja, muitas vezes o material era acumulado por dois ou três meses até a destinação final. Em 2016, o processo de descarte se tornou mensal.
2. Volume superior dos resíduos de materiais de marketing em razão da implantação de processo para avaliação dos materiais e posterior dos descartes acumulados em estoque.
3. Devido ao processo de mudança e transição de prédios da matriz, em 2015 foram considerados resíduos dos dois locais de trabalho. Em 2016, consideramos os resíduos apenas do prédio novo.

Atuação responsável

A equipe de Logística da Cielo está distribuída em todo o País para atender o cliente diariamente. Quando os equipamentos sofrem danos irreversíveis, são encaminhados ao processo de descarte, em que a Cielo, em parceria com empresas terceiras certificadas pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb), descaracterizam o material e promovem o coprocessamento, ou seja, processo de trituração e incineração, que resulta em matéria-prima de cimenteiras.

Resultado de metas

Metas	Status	Justificativa
Reduzir 2% do consumo de água por pessoa na sede (ano-base 2014)	 Cumprido	Além do trabalho de conscientização interna para o consumo consciente da água, em 2015 a sede da Cielo foi alocada em novo prédio comercial que possui Estação de Tratamento de Efluentes (ETE), sistema de tratamento e reaproveitamento da água. Além disso, conta com sistema de captação de água de chuva. Esses fatores contribuíram para o cumprimento da meta.
Reduzir 1% do consumo de energia elétrica por pessoa na sede (ano-base 2014)	 Não cumprido	Nos anos 2015 e 2016, houve monitoramento do consumo de energia elétrica, bem como processo interno de conscientização para economia de energia. No entanto, em razão da metragem do novo prédio-sede, que é 103% superior ao antigo local, a Companhia enfrentou dificuldades para cumprir a meta.
Reduzir 3% das emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1 (ano-base 2014)	 Não cumprido	Em 2015, houve compra do gás R-410A para início das operações da sede em novo local, o que elevou as emissões de Escopo 1. Em 2015 e 2016, houve aumento também no consumo de combustível pela frota comercial.
Reduzir 1% das emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2 (ano-base 2014)	 Cumprido	Mesmo com o aumento no consumo de energia em kWh, a queda no fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN) justificou a variação e o cumprimento dos números monitorados.
Reduzir 5% das emissões indiretas de gases de efeito estufa na logística de entrega de máquina POS e bobina – Escopo 3 (ano-base 2015)	 Cumprido	As ações realizadas ao longo de 2016 para evitar falhas nos equipamentos e reduzir a quilometragem percorrida na operação de entrega de máquinas e bobinas contribuíram para o cumprimento da meta.

Próximas metas

2017

Manter o consumo de água em até 10 litros por pessoa/por dia na sede

Reduzir 1% das emissões diretas de GEE – Escopo 1 (ano-base 2016)

Reduzir 1% do consumo de energia elétrica na sede – Escopo 2 (ano-base 2016)

Reduzir 5% da quilometragem percorrida para atendimentos de troca de máquinas POS e envio de bobinas, contribuindo para a mitigação das emissões indiretas de GEE – Escopo 3 (ano-base 2016)

Sumário de conteúdo GRI



O sumário de conteúdo GRI indica a localização por página de todos os indicadores referenciados ao longo deste relatório. Também apresenta uma relação desses indicadores e dos aspectos GRI com os princípios do Pacto Global e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecida com base em estudos padrões de mercado*. O objetivo é demonstrar a contribuição da Cielo para esses compromissos.

Princípios do Pacto Global



Respeitar

e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência



Assegurar

a não participação da Empresa em violação aos direitos humanos



Apoiar

a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva



Eliminar

todas as formas de trabalho forçado ou compulsório



Erradicar

efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva



Estimular

práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego



Assumir

uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais



Desenvolver

iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental



Incentivar

o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis



Combater

a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

* Making the Connection: Using the GRI G4 Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles; e SDG-Compass-Linking-the-SDGs-and-GRI.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Erradicação da pobreza

Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares



Fome zero e agricultura sustentável

Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar, melhorar a nutrição



Saúde e bem-estar

Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos



Educação de qualidade

Garantir educação inclusiva, equitativa e de qualidade



Igualdade de gênero

Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas



Água potável e saneamento

Garantir disponibilidade e manejo sustentável da água



Energia limpa e acessível

Garantir acesso à energia barata, confiável, sustentável



Trabalho decente e crescimento econômico

Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável



Indústria, inovação e infraestrutura

Construir infraestrutura resiliente, promover a industrialização inclusiva



Redução das desigualdades

Reduzir a desigualdade entre os países e dentro deles



Cidades e comunidades sustentáveis

Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes



Consumo e produção responsáveis

Assegurar padrões de consumo e produção sustentável



Ação contra a mudança global do clima

Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima



Vida na água

Conservar e promover o uso sustentável dos oceanos



Vida terrestre

Proteger, recuperar e promover o uso sustentável das florestas



Paz, justiça e instituições eficazes

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável



Parcerias e meios de implementação

Fortalecer os mecanismos de implementação e revitalizar a parceria global

CONTEÚDO-PADRÃO GERAL

Estratégia e análise		Página/Resposta	Princípio do Pacto Global	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (por exemplo: diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	7		
G4-2	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades. A organização deve apresentar duas seções narrativas concisas sobre os principais impactos, riscos e oportunidades. A primeira seção deve focar os principais impactos da organização sobre a sustentabilidade e seus efeitos para os <i>stakeholders</i> , inclusive os direitos previstos na legislação nacional e as normas internacionalmente reconhecidas que sejam relevantes. Nesse processo, toda a gama de expectativas e interesses razoáveis dos <i>stakeholders</i> da organização deve ser levada em conta.	7		
Perfil organizacional				
G4-3	Relate o nome da organização.	9		
G4-4	Relate os principais produtos, marcas e serviços.	9 e 11		
G4-5	Relate a localização da sede da organização.	9		
G4-6	Relate o número de países onde a organização opera e os nomes dos países onde as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	9		
G4-7	Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	9		
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	9		
G4-9	Relate o porte da organização.	9		
G4-10	Relate o número total de empregados discriminados por contrato de trabalho e gênero.	9 e 32		

CONTEÚDO-PADRÃO GERAL

Estratégia e análise		Página/Resposta	Princípio do Pacto Global	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	34		
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	47		
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	9		
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução.	26		
G4-15	Liste as cartas, os princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	22		
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização faça parte de forma ativa.	24 e 46		
Aspectos materiais identificados e limites				
G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou os documentos equivalentes da organização cobertos ou não pelo relatório.	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), Catenio, Aliança e Fundo de Investimento em Direitos Creditórios, os resultados foram consolidados integralmente, ou seja, a controladora passou a reconhecer a totalidade de ativos, passivos, receitas e despesas, tornando-se, assim, necessário o reconhecimento da participação dos acionistas não controladores. Já no caso da Paggo, Orizon e Stelo, os resultados estão apropriados na rubrica de equivalência patrimonial. Os dados sociais e ambientais apresentados nesse relatório abrangem a Cielo S.A. (matriz), a Servinet Serviços Ltda. (filiais espalhadas pelo País) e a Aliança Pagamentos e Participações Ltda. (quatro lojas: duas em São Paulo – SP, no Shopping Ibirapuera e no bairro do Brás, uma no Rio de Janeiro – RJ e uma em Salvador – BA).		
G4-18	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos.	4		

CONTEÚDO-PADRÃO GERAL

Estratégia e análise		Página/Resposta	Princípio do Pacto Global	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	4		
G4-20	Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização.	4		
G4-21	Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização da seguinte maneira: - Se o aspecto é material fora da organização. - Se o aspecto for material fora da organização, identifique as entidades, os grupos de entidades ou os elementos para os quais o aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica onde o aspecto é material para as entidades identificadas. - Qualquer limitação específica relacionada ao limite do aspecto fora da organização.	4		
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	3		
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	3		
Engajamento de stakeholders				
G4-24	Apresente uma lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	3 e 4		
G4-25	Relate a base usada para a identificação e a seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento.	4		
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	4		
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	4		

CONTEÚDO-PADRÃO GERAL

Estratégia e análise	Página/Resposta	Princípio do Pacto Global	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
Perfil do relatório			
G4-28 Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	3		
G4-29 Data do relatório mais recente (se houver).	3		
G4-30 Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	3		
G4-31 Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	3		
G4-32 Relate a opção de acordo (essencial ou abrangente) escolhida pela organização.	3		
G4-33 Relate a política e a prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	3		
Governança			
G4-34 Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que tenham impactos econômicos, ambientais e sociais.	23		
G4-45 Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais. Mencione o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na implementação de processos de <i>due diligence</i> .	21		
Ética e integridade			
G4-56 Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	10 e 20		

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página/Resposta	Princípio do Pacto Global	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
Desempenho econômico	G4-DMA Forma de gestão	29		
	G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído.	30		
	G4-EC3 Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização.	34		
	G4-EC4 Assistência financeira recebida do governo.	Em 2016, a Cielo utilizou R\$ 86,3 milhões em benefícios fiscais, sendo R\$ 61,4 milhões referentes a incentivos fiscais da Lei do Bem, da Lei Desportiva, da Lei para o Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente e do Fundo do Idoso e da Lei Rouanet, incluindo projetos de investimento social privado e outros patrocínios a eventos; e R\$ 24,9 milhões referentes ao crédito recebido pelo Financiamento de Máquinas e Equipamentos (Finame) e pela Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), do BNDES, que conta com juros diferenciados.		
Presença no mercado	G4-DMA Forma de gestão	33		
	G4-EC5 Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local em unidades operacionais importantes.	34		
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA Forma de gestão	30		
	G4-EC7 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	30		
	G4-EC8 Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	30		
CATEGORIA: AMBIENTAL				
Energia	G4-DMA Forma de gestão	55		
	G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização.	55		

CONTEÚDO-PADRÃO GERAL

Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página/Resposta	Princípio do Pacto Global	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
Água	G4-DMA Forma de gestão	55		
	G4-EN8 Total de retirada de água por fonte.	55		
Emissões	G4-DMA Forma de gestão	56		
	G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	56 e 57		
	G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2).	56 e 57		
	G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3).	56 e 57		
Efluentes e resíduos	G4-DMA Forma de gestão	58		
	G4-EN23 Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	58		
	G4-EN25 Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia – Anexos I, II, III e VIII – e percentual de resíduos transportados internacionalmente.	58		
Conformidade	G4-DMA Forma de gestão	54		
	G4-EN29 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Não houve qualquer registro de sanção por descumprimento de normas ou regulamentos ambientais.		
Geral	G4-DMA Forma de gestão	54		
	G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental discriminado por tipo.	54		

CONTEÚDO-PADRÃO GERAL

Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores		Página/Resposta	Princípio do Pacto Global	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
CATEGORIA: SOCIAL					
SUBCATEGORIA: Práticas trabalhistas e trabalho decente					
Emprego	G4-DMA	Forma de gestão	32		
	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	32		 
Treinamento e educação	G4-DMA	Forma de gestão	36		
	G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	38		  
	G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos funcionários em período de preparação para a aposentadoria.	34		
	G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira discriminado por gênero e categoria funcional.	36 e 37		 
Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-DMA	Forma de gestão	23		
	G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e pela discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	23		 
SUBCATEGORIA: Sociedade					
Combate à corrupção	G4-DMA	Forma de gestão	26		
	G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção e os riscos significativos identificados.	100% das operações, incluindo matriz e filiais. Em 2016, foi realizado mapeamento dos processos das áreas que interagem com órgãos públicos.		
	G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate a corrupção.	26		
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	21		

CONTEÚDO-PADRÃO GERAL

Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores		Página/Resposta	Princípio do Pacto Global	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
Políticas públicas	G4-DMA	Forma de gestão	20		
	G4-SO6	Valor total de contribuições financeiras para políticos e partidos políticos e discriminado por país e destinatário/beneficiário.	De acordo com seu Código de Conduta Ética, a Companhia não faz contribuições para partidos políticos ou campanhas políticas e não participa de eventos que tenham como objetivo a promoção e o apoio a partidos políticos.		
Concorrência desleal	G4-DMA	Forma de gestão	20		
	G4-SO7	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	Está em andamento uma ação movida por Fecomércio-SC, Sindicatos do Comércio do Estado de Santa Catarina, contra as empresas do setor de atuação da Cielo relacionada especialmente a abuso de posição dominante das adquirentes, notadamente nas taxas e tarifas que remuneram seus serviços, contra ou em prejuízo dos estabelecimentos comerciais afiliados. Até o fim de 2016, ela não havia sido julgada, entretanto, as liminares pretendidas pela Fecomércio-SC não foram concedidas pelo juiz de primeira instância e também em sede de decisão monocrática no âmbito do Tribunal de Justiça de Santa Catarina. A Fecomércio-SC desistiu do recurso contra a decisão de primeira instância que negou a liminar pretendida.		
Conformidade	G4-DMA	Forma de gestão	21		
	G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.	Não houve, no ano, registro de multas ou sanções não monetárias pagas a órgãos reguladores ou ao governo que sejam relevantes/significativas. O critério de relevância da Empresa considera valores que ultrapassem 1% do faturamento.		
SUBCATEGORIA: Responsabilidade pelo produto					
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	Forma de gestão	44		
	G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	44		
Privacidade do cliente	G4-DMA	Forma de gestão	46		
	G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	46		

CONTEÚDO-PADRÃO GERAL

Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página/Resposta	Princípio do Pacto Global	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIROS				
Portfólio de produtos	G4-DMA	Forma de gestão	30	
	G4-FS1	Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios.	30	
	G4-FS2	Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócios.	26	
	G4-FS3	Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos ou transações.	47	
Comunidades locais	G4-DMA	Forma de gestão	30	
	G4-FS13	Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo.	30	    

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes



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, Fax +55 (11) 3940-1501
www.kpmg.com.br

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 2016 da Cielo, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2016.

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 2016 de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* - GRI (GRI-G4) 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 2016, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de

Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Cielo e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2016, 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 2016, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

(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 2016 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 2016 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade das Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*;

(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 2016;

- análise de evidências que suportam as informações divulgadas;

- visitas aos escritórios 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 asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2016.

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 qua-

litativas 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 2016 da Cielo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)* e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

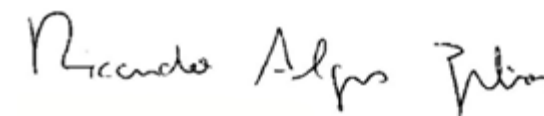
São Paulo, 28 de abril de 2017

KPMG Assessores Ltda.
CRC 2SP034262/O-4 F-SP



Eduardo V. Cipullo
Contador CRC 1SP135597/O-6

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.



Ricardo Algis Zibas

Informações corporativas e expediente

Cielo S.A.

CNPJ: 01.027.058/0001-91
Código CVM: 02173-3 NIRE: 35.300.144.112

Sede

Alameda Xingu, 512 – 21º ao 31º andar
Alphaville – Centro Industrial e Empresarial
06455-030 – Barueri (SP) – Brasil

Relações com Investidores

E-mail: ri@cielo.com.br
Site: www.cielo.com.br/ri

Banco custodiante

Banco Bradesco S.A.
Tel.: (11) 3684-9441
E-mail: 4010.acecustodia@bradesco.com.br

Programa de ADR Cielo

Deutsche Bank Trust Company Americas
C/o American Stock Transfer & Trust Company
Peck Slip Station
P.O. Box 2050 – New York (NY) – 10272-2050 (EUA)
E-mail: DB@amstock.com

Serviço de Assistência ao Acionista (grátis):
(866) 249-2593

Serviço de Assistência ao Acionista
(internacional): (718) 921-8137
Ticker: CIOXY

Código Cusip: 171778103
Código ISIN: US171778103

Auditores independentes

KPMG Auditores Independentes

Coordenação geral

Gerência de Sustentabilidade e
Responsabilidade Corporativa

Consultoria GRI, coordenação editorial, design e revisão

TheMediaGroup

Conteúdo e redação

TheMediaGroup/KMZ Conteúdo

Fotografia

Banco de Imagens da Cielo

Data de publicação

28/04/2017