

•



Mensagem do presidente

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

O resultado registrou crescimento de 98% e os volumes processados voltaram a apresentar expansão, com alta de 11% sobre 2020. No entanto, tão importante quanto o

desempenho financeiro, foram os avanços que tivemos no processo de transformação da Cielo, que nos permitem ter hoje uma organização mais leve, ágil e orientada ao cliente, ainda mais preparada para competir na dinâmica indústria brasileira de pagamentos.

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

O fortalecimento do *core* tem como objetivo melhorar a qualidade do serviço para nossos 1,2 milhão de clientes. Em 2021, promovemos melhorias no modelo comercial. Destaco a expansão da nossa força comercial própria, melhorias em processos e maior uso de tecnologia. Como

resultado, observamos ganhos em produtividade comercial, com avanços em indicadores de ativação e volume trazido pelos novos clientes.

Em logística implementamos uma série de mudanças no modelo que permitiram reduzir o tempo de entrega de equipamentos. Agora, mais de 80% dos terminais são entregues em até dois dias úteis. Em grandes centros, um percentual importante dos equipamentos é entregue em questão de horas. Implementamos o Heroes, modelo em que profissionais exclusivos e uniformizados vão presencialmente até o cliente, para instalar equipamentos e auxiliar na solução de problemas. Queremos estar mais próximos e que o cliente perceba um relacionamento mais pessoal em seus diferentes pontos de contato com a Cielo.

Nos pilares inovação em pagamentos e expansão da atuação na cadeia de valor, eu destacaria o início de operações de transferências no WhatsApp, em que a Cielo suporta o Facebook Pay no processamento das transações; o anúncio do primeiro investimento em startup de serviços de valor agregado, na Liuv¹; e as novas soluções de mobilidade urbana, que estão transformando a experiência de pagamento dos usuários de transportes públicos e de praças de pedágio.

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

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



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



[1] Investimento efetuado por meio de debêntures conversíveis.

DESTAQUES DE 2021



Performance

» **R\$ 713,4 bilhões**
em volume capturado (aumento
de 11% em relação a 2020)

» **6,8 bilhões**
de transações capturadas

» **R\$ 11,6 bilhões**
de receita líquida

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

» **1,2 milhão**
de clientes (dezembro de 2021)



Operações

» **Mais de 80%**
das instalações realizadas
em até 2 dias úteis no 4T21

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



ESG

» Homologação de **486**
fornecedores em critérios
socioambientais

» + de **R\$ 3 milhões**
em investimento social privado

» Nossas emissões de
Escopos 1 e 2 de 2021
foram neutralizadas através
de créditos de carbono e
certificados internacionais
de energia renovável (I-REC),
respectivamente.



Pessoas

» **4.202**
colaboradores próprios

» Lançamento da **Política
de Diversidade &
Inclusão** e da **Cartilha de
Diversidade e Inclusão
da Companhia**

» Lançamento de
**metas de
representividade**
(de gênero e raça) até 2025

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



Índices ESG

ISE B3

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

Sustainability Yearbook Member 2022

S&P Global

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

ICO2 B3

Mantivemos presença na carteira do Índice Carbono Eficiente da B3.

IGPTWB3

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



Reconhecimentos

Prêmio Época 360

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

Melhores & Maiores da Exame

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

Prêmio Valor Inovação 2021

Melhor empresa de inovação no segmento de Serviços Financeiros.

Great Place to Work

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

Prêmio – Época Negócios 360

Campeã em Sustentabilidade no Setor Financeiro.

Estudo Valor Econômico

Empresas mais transparentes em sustentabilidade.

Consumidor Moderno

1º lugar na categoria aquisição.

Interbrand

Somos a 15ª marca brasileira mais valiosa.



Nossa atuação

A Cielo S.A. é uma companhia de tecnologia e serviços para o comércio de bens e serviços, atuando há 26 anos no mercado brasileiro.

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

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

A CIELO
A CIELO
A CIELO

Planejamento estratégico

Nossas soluções vão muito além da tradicional máquina de pagamentos. A Cielo conta com um amplo portfólio capaz de atender todos os tipos de negócio e sanar as necessidades de nossos clientes, tornando os meios de pagamentos cada vez mais democráticos.

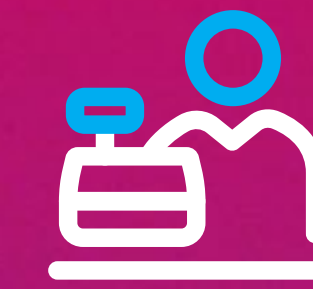
A estratégia da Cielo busca valorizar as nossas maiores forças: **marca mais forte do mercado, time de colaboradores altamente comprometido e uma base de clientes valiosa.**

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

Ações realizadas ao longo do ano para atender os diferentes perfis de clientes:



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



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



» **Grandes contas:** evoluir a customização de ofertas, de forma que a Cielo possa oferecer soluções ainda mais personalizadas e aumente o índice de satisfação dos clientes. Em meio à grande competitividade no setor, o nosso modelo de negócios visa ofertar produtos e serviços que atendam às necessidades de todos os segmentos de clientes da Companhia.

Iniciativas para o enfrentamento da Covid-19

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



Gestão de sustentabilidade

Possuímos um Planejamento Estratégico de Sustentabilidade da Cielo para o período 2021-2025, onde estabelecemos as diretrizes e os temas estratégicos para a sustentabilidade da Companhia, que são estruturantes para a nossa estratégia de construção de valor compartilhado.

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



Acese o nosso Relatório Anual Integrado 2021 [clikando aqui](#) e conheça, nas páginas 21 e 22, as Diretrizes estratégicas para a sustentabilidade e os Temas estratégicos de sustentabilidade da Cielo.

TEMAS ESTRATÉGICOS DE SUSTENTABILIDADE

AÇÕES REALIZADAS EM 2021

Governança & Relatos ESG

- » Presença no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3) e no Sustainability Yearbook 2022 da S&P Global.
- » 31º lugar no prêmio Abrasca, que destaca os melhores Relatórios Anuais.

Gestão de Risco Socioambiental

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

Inovação & Empreendedorismo de Impacto

- » **50%** das startups selecionadas pelo Programa de Mentoria da Cielo em 2021 tinham sócias, fundadoras ou cofundadoras mulheres.
- » Realizamos o programa Empreenda Natal, oferecendo capacitação, mentoria e uma loja virtual para **50** empreendedoras que são, ou possuem familiares que são, Pessoas com Deficiência.

Mudanças Climáticas & Ecoeficiência

- » Internalização das recomendações do Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD).
- » Criação do projeto Cielo Energia Limpa, que viabiliza desconto nas contas de energia elétrica de nossos clientes.

Diversidade & Inclusão

- » Conheça todos os nossos [Compromissos de Diversidade & Inclusão na página 18.](#)

Responsabilidade Social

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

GOVERNANÇA CORPORATIVA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA
GOVERNANÇA
CORPORATIVA



Modelo de governança corporativa

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

Conforme prevê o Estatuto Social da Companhia, a Cielo é administrada pelo Conselho de Administração, composto por doze membros, sendo quatro independentes, e pela Diretoria-Executiva, composta atualmente por oito membros.


Com o intuito de incrementar a qualidade e a eficiência de atuação dos órgãos de administração da Companhia, o sistema de governança é composto, ainda, pelos Comitês e Fóruns de Assessoramento que auxiliam de forma consultiva e técnica o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva.



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

Gestão de Riscos

A Cielo conta com uma **Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos**, além de processos para identificar, avaliar, monitorar, reportar e mitigar riscos. Tais processos têm o objetivo de evitar que a Cielo e seus clientes, diretos e indiretos, sejam prejudicados por falhas operacionais, práticas ilícitas (incluindo fraudes) e falhas na entrega dos produtos e serviços oferecidos pela Companhia.

 **Acesse [aqui](#) a versão completa do nosso Relatório Anual Integrado 2021 e saiba mais sobre a nossa Gestão de Riscos e os destaques na temática em 2021!**

Riscos associados a produtos e serviços

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


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

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

Alinhamento com o TCFD

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

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

 **Acesse [aqui](#) a versão completa do nosso Relatório Anual Integrado 2021 e saiba mais sobre o alinhamento da Companhia ao TCFD nas páginas 43 e 112.**

Ética e conformidade

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

Para isso, contamos com políticas, ações e iniciativas voltadas à educação e engajamento dos colaboradores em relação à conduta ética e à conformidade. Em 31 de dezembro de 2021, 96,72% dos colaboradores da Cielo haviam concluído a Trilha de Treinamentos Regulatorios.

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



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

Canal de Ética

Temos um Canal de Ética disponível a todos os colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço, parceiros e demais partes interessadas da Cielo.

Por esse meio, é possível prestar denúncia, de maneira anônima ou identificada, sobre quaisquer desvios às diretrizes do Código de Conduta Ética ou à legislação em vigor e acompanhar o seu andamento.

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



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

Prevenção a fraudes, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo

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



DESEMPENHO

DESEMPENHO
DESEMPENHO
DESEMPENHO



Nesta seção apresentamos o desempenho da Cielo no ano por meio dos Capitais do Relato Integrado, conectando os recursos e ações realizadas em cada Capital com os Impactos e Valores Gerados para a sociedade e nossos *stakeholders*.



Capital Financeiro: Desempenho

O ano de 2021

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

Um dos habilitadores da transformação que vem sendo implementada na Cielo é o foco em suas competências centrais e nas prioridades estratégicas.

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

RECURSOS

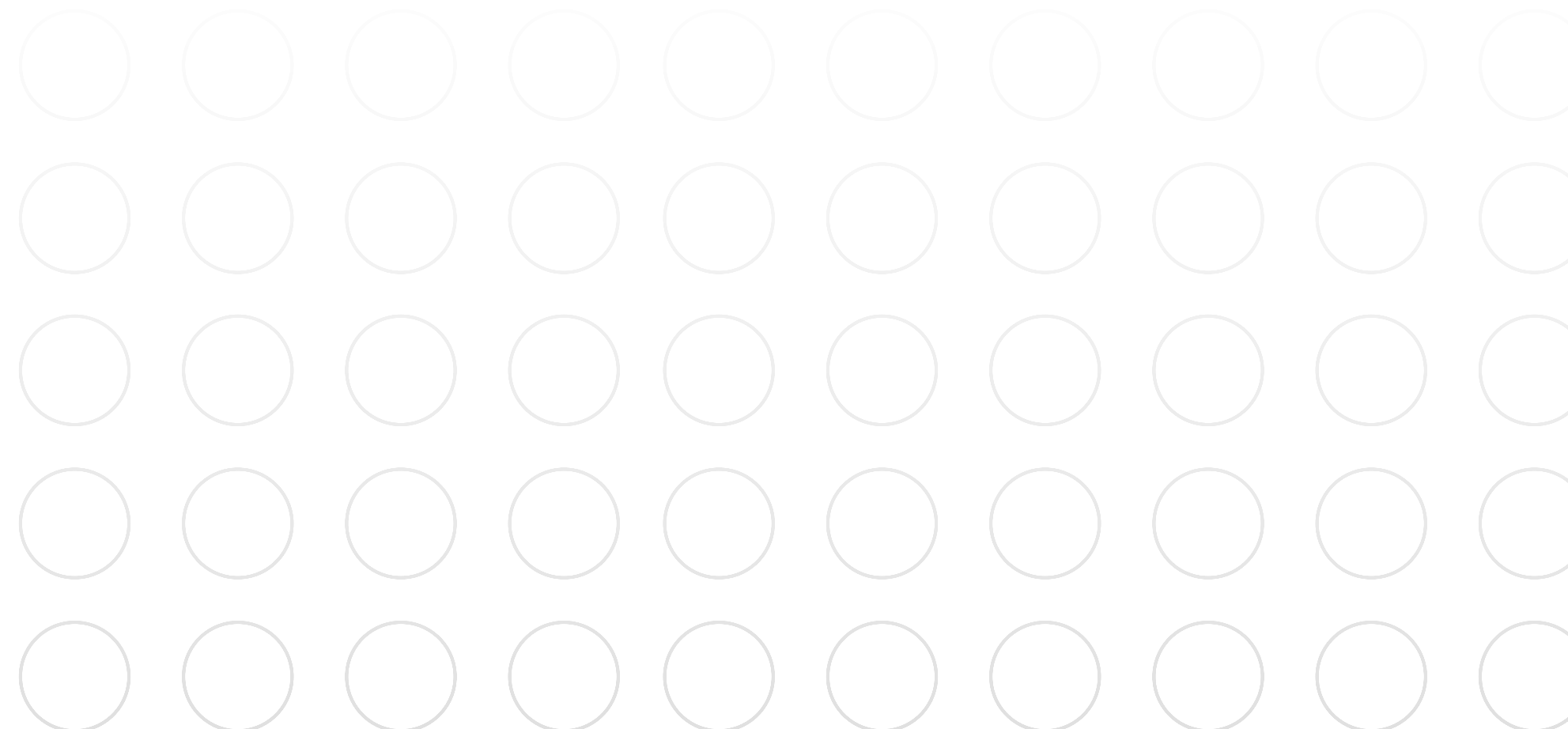
- » Portfólio diversificado.
- » Soluções que permitem aos clientes anteciparem seus fluxos de recebíveis (Produtos de prazo).

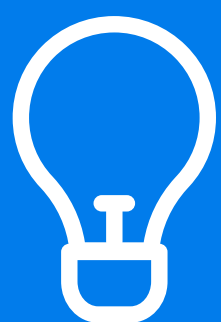
PRINCIPAIS IMPACTOS

- » Recursos financeiros otimizados.
- » Resultados em trajetória de recuperação.
- » Forte disciplina em gastos.

GERAÇÃO DE VALOR

- » **R\$ 970,5 milhões** de Lucro Líquido.
- » **R\$ 2.676,6 milhões** de EBITDA.
- » **R\$ 52,7 bilhões** de Produtos de prazo ao varejo e empreendedores em 2021.
- » **6,76 bilhões** de transações capturadas.
- » **R\$ 713,4 bilhões** em volume capturado.





Capital Intelectual: Protagonismo e inovação

O ano de 2021

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

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

A nossa transformação digital tem três objetivos principais:



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



2 Incorporar novas tecnologias de pagamentos digitais.



3 Prover serviços de excelência para esse ecossistema digital.

RECURSOS

» Garagem: nosso hub de inovação.

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

PRINCIPAIS IMPACTOS

» Apoio ao ambiente de inovação brasileiro.

» Inovação e eficiência em processos internos.

» Agilidade na entrega de novos produtos.

GERAÇÃO DE VALOR

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

» Ganho de produtividade de **40%**.

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





Capital Social e de Relacionamento: Impacto Social Positivo

O ano de 2021

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

Um dos principais destaques do ano foi a reestruturação do nosso modelo de atendimento por meio do projeto Heroes, que possibilitou que o percentual de instalações de maquininhas em até 2 dias úteis ultrapassasse 80% no 4T21.

Nossos esforços em aperfeiçoarmos a experiência de nossos clientes com nossos produtos, serviços e atendimento, são traduzidos na pesquisa NPS (Net promoter score) realizada anualmente. Em 2021, 78% dos clientes nos avaliaram com notas entre sete e dez.

Nossa atuação social se dá por investimentos em projetos sociais e doações, bem como por um relacionamento responsável e próximo com os mais de 800 fornecedores ativos em nossa base.

RECURSOS

» **1,2 milhão** de clientes.

» **R\$ 3 milhões** investidos em projetos sociais, via leis de incentivo.

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

» Mais de **800** fornecedores ativos.

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

PRINCIPAIS IMPACTOS

» Contribuição para a geração de empregos no país.

» Apoio ao desenvolvimento social e aos pequenos negócios.

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

GERAÇÃO DE VALOR

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

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

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

» **486** fornecedores avaliados em critérios socioambientais.

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



Capital Humano: Gente e Gestão

O ano de 2021

Ao longo dos nossos 26 anos, o trabalho de cada um de nossos colaboradores foi essencial para que nos tornássemos a referência do setor de pagamentos no Brasil.

Contamos com um time dedicado a People Analytics, com o objetivo de monitorar os indicadores relacionados aos colaboradores. Na Pesquisa de Experiência (eNPS), realizada em dezembro de 2021, contamos com a participação de 80,6% dos nossos colaboradores e obtivemos um score de +76 (aumento de 9 pontos em relação à pesquisa de 2020).

Ainda em 2021, reformulamos a Universidade Cielo (UC), deixando-a mais moderna e interativa. A nova plataforma, chamada edUCa, utiliza inteligência artificial como principal ferramenta para personalizar o aprendizado dos usuários. Com mais de 250 mil conteúdos disponíveis, o acervo conta com trilhas para consultores de negócios, *soft skills*, *data lake*, metodologias ágeis, contabilidade, *storytelling* e muito mais.



RECURSOS

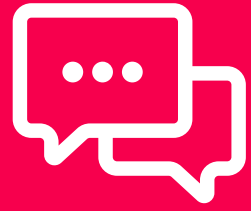
- » **4.202** colaboradores próprios em 31/12/2021.
- » Universidade Cielo, com mais de **250 mil** conteúdos.
- » Programa de promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida (De Bem com a Vida).
- » Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais.
- » Programa de Diversidade: compromissos para a prática e a promoção da Diversidade & Inclusão na Cielo.

PRINCIPAIS IMPACTOS

- » Atração e retenção de talentos.
- » Experiência do colaborador.
- » Diversidade e inclusão na representatividade e cultura.
- » Remuneração e benefícios alinhados às melhores práticas de mercado.

GERAÇÃO DE VALOR

- » **89.039** horas de treinamento.
- » **R\$ 2,08 milhões** investidos em treinamento.
- » Score de **+76** na Pesquisa de Experiência do Colaborador (eNPS).
- » Realização de Censo (PCD e Racial) e Pesquisa demográfica LGBTQIA+.
- » Quatro grupos de afinidade, com o intuito de debater temas sobre diversidade e abrir uma agenda de transformação positiva.



Ações de Diversidade & Inclusão realizadas no ano

A Cielo acredita que promover um ambiente diverso, inclusivo e não discriminatório, onde todos os seus colaboradores se sintam à vontade para serem quem exatamente são, é um caminho essencial para o crescimento e a inovação dentro da Companhia.

Em 2021 demos continuidade à gestão dos **seis compromissos** para a prática e promoção da Diversidade & Inclusão dentro da Companhia. Veja alguns destaques ao lado:

Nossa Política de Diversidade e Inclusão tem como principal objetivo estabelecer as diretrizes e governança para aumentar a representatividade de grupos minorizados no quadro de colaboradores e promover uma cultura de inclusão. Conheça-a clicando [aqui](#).



Liderança Inclusiva

Objetivos concluídos em 2021

- » Lançamento do Manifesto de Diversidade & Inclusão e seis compromissos oficiais até 2030.
- » Contratação da consultoria Guia de Rodas para projeto de acessibilidade estrutural, com treinamentos para liderança sobre "Atitude Acessível".



Cultura Inclusiva

Objetivos concluídos em 2021

- » Criação de uma trilha de capacitação em D&I na Universidade Corporativa.
- » Implementação de agenda fixa mensal com rodas de conversa sobre o tema com convidados externos.



Representatividade

Objetivos concluídos em 2021

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



Orientação para Stakeholder

Objetivos concluídos em 2021

- » Implementação de questionário de acessibilidade e informações relacionadas à Diversidade no lançamento de produtos.
- » Inclusão de aspectos de D&I no processo de homologação de fornecedores.



Desenvolvimento de Carreira

Objetivos concluídos em 2021

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



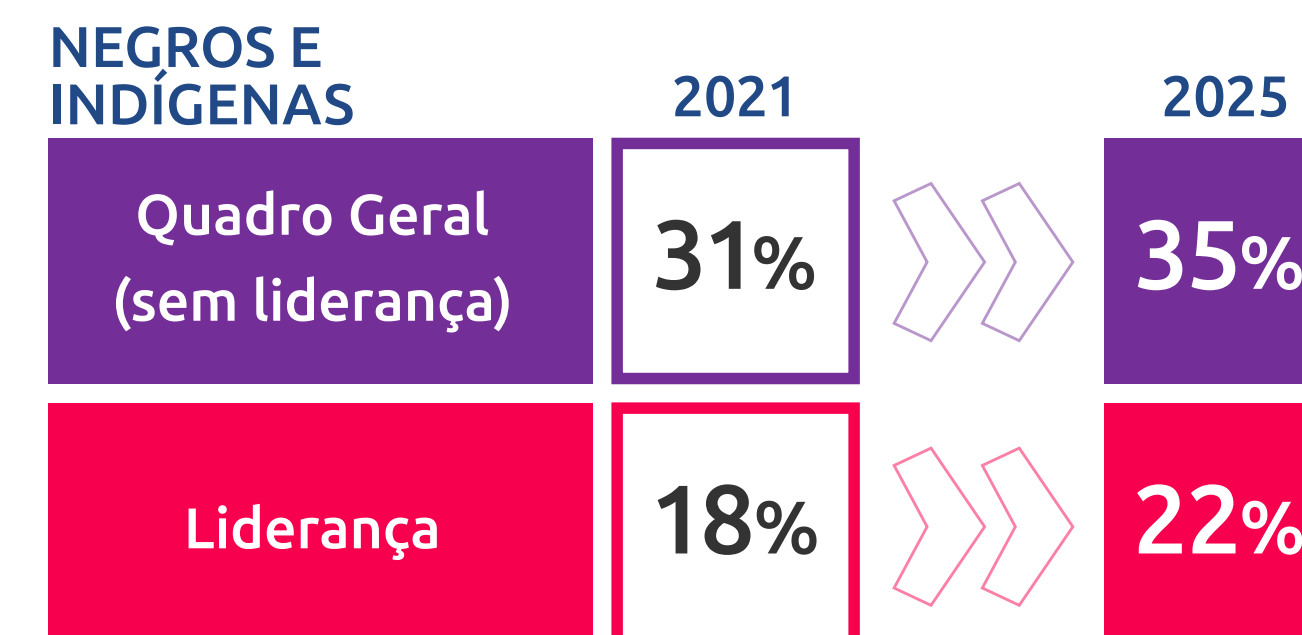
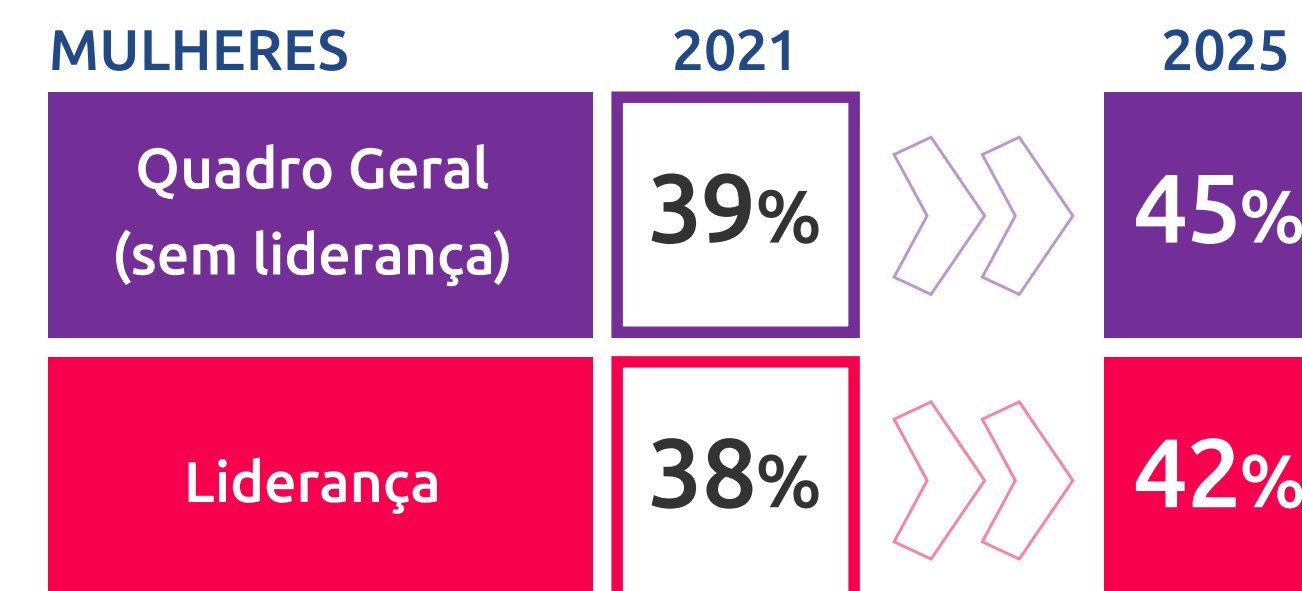
Estrutura Interna

Objetivos concluídos em 2021

- » Revisão do regimento do Fórum de Diversidade.
- » Categorização com inserção de aspectos de Diversidade no Canal de Denúncias.
- » Publicação da Política de Diversidade e Inclusão.



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





Capital Natural: Ecoeficiência e Mudança do Clima

O ano de 2021

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

Fazemos o responsável e sustentável uso de recursos naturais e contamos com um sistema de reaproveitamento das maquininhas, que restaura aquelas que se encontram em bom estado, e realiza o descarte adequado para empresas capacitadas, quando já não é possível reutilizá-las.

Possuímos uma Estratégia Climática e apresentamos informações sobre nossa gestão de mudanças climáticas no Carbon Disclosure Project (CDP). Nossas emissões de gases de efeito estufa de 2021 foram neutralizadas (escopos 1 e 2).

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

RECURSOS

- » Sistema de Gestão Ambiental (SGA) certificado pela norma ISO 14.001.
- » Cielo Energia Limpa: programa que viabiliza desconto nas faturas de energia elétrica de nossos clientes.
- » Gestão estruturada para a logística reversa e reciclagem de equipamentos eletrônicos.

PRINCIPAIS IMPACTOS

- » Alinhamento às principais diretrizes de sustentabilidade.
- » Reaproveitamento de materiais sempre que possível.
- » Impactos físicos e de transição pelas mudanças climáticas.

GERAÇÃO DE VALOR

- » Internalização das recomendações do Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD).
- » Neutralização de emissões (escopos 1 e 2) com créditos de carbono e em certificados internacionais de energia renovável (I-REC), respectivamente.
- » Disponibilização de 94,24 MWh de energia elétrica gerada em fontes renováveis para nossos clientes através do Cielo Energia Limpa.
- » **259,7** toneladas de resíduos eletrônicos destinados de forma responsável.



Créditos

Informações corporativas

GRI 102-3 | 102-53

Sede Cielo:

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

Contato:

sustentabilidade@cielo.com.br

Coordenação

Gerência de Sustentabilidade, Diversidade
e Responsabilidade Corporativa

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

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

Ricca Sustentabilidade

Fotos

Banco de Imagens da Cielo, Adobe Stock e Freepik

Auditoria

KPMG

