

núclea

**RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2024**

núclea



# SUMÁRIO

**01**  
SOBRE O RELATÓRIO

**02**  
**MENSAGEM DO  
PRESIDENTE**

**03**  
**A NÚCLEA**  
\\ História  
\\ Propósito, valores,  
princípios e visão  
\\ Atuação  
\\ Destaques 2024

**04**  
ESG  
\\ Governança  
\\ Social  
\\ Ambiental

**05**  
DESEMPENHO ECONÔMICO  
E FINANCEIRO  
\\ Clientes

**06**  
**INOVAÇÃO E TECNOLOGIA**  
\\ Cibersegurança  
\\ Novos produtos  
\\ Parcerias e novos negócios

**07**  
ANEXOS

**08**  
**SUMARIO GRI**





01

# SOBRE O RELATÓRIO



# 1. Sobre o relatório

GRI 2-3

Em 2024, após divulgarmos nosso primeiro Relatório de Atividades em Sustentabilidade, fizemos um estudo de materialidade que nos proporcionou as bases para a construção deste relatório: um aprofundamento que reafirma o nosso compromisso em construir uma empresa referência em soluções de infraestrutura em transações digitais e inteligência de dados, inovadora, ética e sustentável.

O documento, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, marca a 1ª edição anual do Relatório de Sustentabilidade da Nuclea. Ele é publicado com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), seguindo os temas materiais definidos no capítulo ESG, que direcionam o conteúdo apresentado.

Trazemos neste documento informações essenciais sobre o nosso negócio, decisões estratégicas, resultados do ano e metas futuras. Essa é uma forma de nos aproximarmos ainda mais dos nossos *stakeholders* e de garantirmos uma comunicação transparente com a sociedade.

O relatório traz informações essenciais sobre o nosso negócio, **decisões estratégicas, resultados do ano e metas futuras**

Nossos investimentos em tecnologia, pessoas e processos fazem a diferença para nossos colaboradores, clientes e toda a sociedade. Assim, temos a convicção de que a construção de uma agenda de negócios orientada por uma cultura organizacional sustentável e inclusiva não apenas reforça a nossa reputação, mas também pavimenta o caminho para um crescimento saudável e responsável no longo prazo.

Para mais informações sobre este relatório, bem como sobre a estratégia e gestão da sustentabilidade e dos aspectos ESG da Nuclea, os interessados podem entrar em contato pelo e-mail [sustentabilidade@nuclea.com.br](mailto:sustentabilidade@nuclea.com.br).





## 02

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 2-22



## Nosso 2024 foi marcado por **inovação, integração e compromisso**. O estabelecimento da Política de Sustentabilidade agora permeia todos os negócios e faz parte do dia a dia da organização, evidenciando o nosso **engajamento com as melhores práticas ESG**

Em 2024, a Núclea fortaleceu a cultura e reafirmou a sua missão de construir conexões que geram valor para o mercado e para toda a sociedade. Consolidamos nossa agenda de sustentabilidade, diversidade, equidade e inclusão, promovendo uma ampla integração da empresa. Nossos esforços ESG ganharam fôlego com a publicação do nosso primeiro Relatório de Atividades relativo ao ano de 2023 e a apresentação formal da Política de Sustentabilidade, assim como da Política de DE&I. Essas foram algumas iniciativas que reforçaram o nosso compromisso com práticas de negócios sustentáveis e a promoção de um ambiente de trabalho acolhedor e plural.

A ampliação de nossas ações sociais e do aporte a projetos incentivados também foi uma conquista do ano passado. Destinamos R\$ 5,2 milhões para a

Orquestra Sinfônica Brasileira e R\$ 200 mil ao projeto Criar Jogos. Renovamos o programa Ser+Tech, aumentando a formação de pessoas de grupos sub-representados, e expandimos a Núclea Academy, nossa universidade de educação corporativa aberta, levando, assim, oportunidades de qualificação a um público cada vez maior.

Também fortalecemos os grupos internos de afinidade – voltados a pessoas LGBTI+, pretas e pardas, mulheres e pessoas com deficiência. Com a afiliação ao Fórum LGBTI+ e ao Instituto Ethos, promovemos debates e iniciativas, como *workshops* e *lives* educativos, que contribuem para a construção de um ambiente seguro e acolhedor.

Em relação à responsabilidade ambiental, tivemos conquistas importantes, como a redução no consumo de energia das nossas atividades em decorrência da migração dos nossos sistemas para a nuvem. Isso foi resultado de ações que começaram em 2023 e se mantiveram em 2024, e da adoção de servidores na nuvem para gerar mais eficiência no uso de energia, promovendo cada vez mais um serviço de baixa intensidade de carbono aos nossos clientes.

Reforçamos a liderança com programas formais de desenvolvimento e revisamos nosso processo de avaliação de *performance*. Conduzimos ainda um grande projeto de arquitetura de marca, além de atualizar o plano de sucessão para garantir um alinhamento coerente com nossa estratégia e cultura.

Na Núclea, temos como objetivo expandir a inteligência do seu negócio com soluções de dados e

tecnologia por meio da inovação, segurança e eficiência operacional. Nossos resultados sólidos, traduzidos em mais de R\$ 18 trilhões processados anualmente em bilhões de transações – movimentação financeira que representa 1,5x o PIB do Brasil em 2024 –, refletem o impacto transformador que geramos na economia nacional. Estamos determinados a continuar crescendo, antecipando tendências e oferecendo soluções que vão além do tradicional, moldando um mercado mais ágil e robusto para nossos clientes, fornecedores, parceiros e para toda a sociedade.

Acreditamos que, ao impulsionar a transformação digital com responsabilidade e visão estratégica, estamos pavimentando o caminho para um ecossistema financeiro mais acessível e transparente. Com a redução de tarifas e custos das transações bancárias, promovemos ativamente um sistema financeiro mais inclusivo, garantindo segurança máxima em um ecossistema que já processa mais de 32 bilhões de transações por ano.

Com o olhar voltado para o futuro, estamos otimistas. Enxergamos oportunidades de crescimento sustentável, pautadas por inovação, capacitação e parcerias estratégicas. Nossa trajetória ganha força com cada desafio superado e nos motiva para chegarmos a patamares cada vez mais altos de excelência, reafirmando o compromisso com um amanhã próspero e sustentável para a Núclea, para o meio ambiente e para todas as pessoas.

**André Daré**  
CEO



NÚCLEA

03

# A NÚCLEA

## **NESTE CAPÍTULO**

- \ História
- \ Propósito, valores, princípios e visão
- \ Atuação
- \ Destaques 2024



# História

**GRI 2-1**

A inovação e a transformação sempre foram pilares essenciais para a Núclea desde sua criação, com o objetivo de construir uma estrutura tecnológica sólida para o sistema financeiro nacional, desempenhando um papel fundamental na economia do Brasil. Desde a fundação da Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), em 2001, até a mudança para a nova marca Núclea no fim de 2022, temos trilhado uma jornada de inovação no ecossistema de soluções de tecnologia e transações digitais, contribuindo para o desenvolvimento das pessoas, das empresas e do Brasil.

Desde o início de nossa história, quando ainda éramos uma associação civil sem fins lucrativos, um de nossos principais objetivos tem sido atuar e fortalecer o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). Criada com a missão de garantir a segurança e transparência ao sistema financeiro nacional, com a determinação legal do Banco Central, a CIP começou o trabalho com o processamento de transferências eletrônicas disponíveis (TED) e documentos de ordem de crédito (DOC).

Agora, acompanhando as transformações do mercado financeiro, buscamos constantemente a inovação e a melhoria da experiência do consumidor. São 23 anos revolucionando o cenário de transações

Desde nossa fundação, atuamos fortemente na área tecnológica e, nos últimos anos, temos **focado mais no uso da inteligência de dados no setor**

bancárias e meios de pagamento, com a rapidez exigida por cada momento que passamos.

Ao longo dessa trajetória, estivemos envolvidos diretamente com a evolução do mercado financeiro. Em 2009, fomos pioneiros na implementação de boletos digitais e, dois anos depois, criamos a Câmara de Cessões de Crédito (C3). Com o aproveitamento estratégico de nossos ativos e conexões, auxiliamos a gerar valor em todo o ecossistema, fortalecendo a nossa posição.





Seguimos disponibilizando novas operações, como a de portabilidade de crédito no CTC e de SCC, liquidação de cartões de débito, crédito e antecipação em nosso SLC, de portabilidade de conta salário na PCPS e de CDB, RDB e LC. Em 2021, selecionamos desafios e convidamos *startups* para desenvolver novos produtos ou serviços. Por meio dessas parcerias, oferecemos suporte técnico e consultivo para a criação de pilotos, o que se transformou em uma oportunidade única de colaboração e inovação.

Em 2022, aconteceu a transformação da CIP, até então uma associação civil, em uma sociedade por ações, com capital fechado, passando a operar sob a marca Nuclea. Essa redefinição da identidade renovou a nossa organização, com um novo posicionamento no mercado em 2023 e 2024.

Desde nossa fundação atuamos fortemente na área tecnológica e, nos últimos anos, temos focado mais no uso da inteligência de dados no setor, além da experiência do cliente, com uma abordagem centrada em soluções digitais e produtos essenciais para a sociedade.

## Núcleo em números

**90%**

**das liquidações**

de cartões de débito e crédito no país

**32**

**bilhões**

de transações por ano no sistema financeiro



**100%**

**de processamento da**

**liquidação de boletos**

**R\$18**

**trilhões**

processados anualmente em bilhões de transações

**13<sup>a</sup>**

**MELHOR EMPRESA**

de serviços financeiros do Brasil



# TIMELINE

## 2001

Criação da CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos) para integrar o SPB (Sistema de Pagamentos Brasileiro)

## 2002

Início das operações do Sitraf (liquidação de transferência de fundos) para o TED (Transferência Eletrônica Disponível)

## 2004

Início das operações do Siloc (serviço de liquidação de cartão) para o DOC (Documento de Ordem de Crédito)

## 2005

Início das operações do DOC para boletos de pagamento

## 2006

Certificação ISO 27001 de Segurança da Informação

## 2007

Início das operações do Siloc para o TED

## 2009

Início da DDA (operações para processamento eletrônico de boletos de pagamento) \ Reconhecimento com o Distinguished Innovator pela Business Software Alliance

## 2010

O case Inovação em Meios de Pagamento é reconhecido com o IX Prêmio eFinance

## 2011

Única autorizada pelo Banco Central do Brasil para as operações de cessão de crédito

## 2012

O case Reconhecimento Especial é premiado pelo VII Prêmio Relatório Bancário

## 2013

Recebimento da certificação Norma ISO 22301 (Continuidade de Negócios) \ O case especial Consulta de Cheques é premiado pelo XII Prêmio eFinance

## 2014

Início das operações de Portabilidade de crédito no CTC (Certidão de Tempo de Contribuição) e de SCC (Serviço de Controle de Consignação)

## 2017

A PCR (Plataforma Centralizada de Recebíveis) passa a registrar 100% dos boletos emitidos no país \ Início das operações de liquidação de cartões de débito, crédito e antecipação em nosso SLC (Serviço de Liquidação de Cartões)

## 2018

Início das operações na C3 Registradora \ Início das operações de portabilidade de conta salário na PCPS

## 2019

A Plataforma Centralizada de Recebíveis foi premiada no 7º Prêmio de Inovação Financeira da Federação Latino-americana de Bancos

## 2020

Início do Monitoramento do Correspondente Bancário \ Operações de CDB, RDB e LC autorizadas e iniciadas

## 2021

Autorização do Bacen para registro do LCI \ Entrada para a ABCripto (Associação de Criptoconomia)

## 2022

CIP se torna uma sociedade anônima: Núclea \ Lançamento da Detectaflow, plataforma de antifraude para recuperação de valores

## 2023

Aquisição da CRT4 \ Entrada no projeto-piloto do Real Digital \ Ampliação para novos mercados com equipes dedicadas a seguros e imobiliário

## 2024...

\ Homologação da Susep como registradora para operações de seguros

\ Autorização para registro de RCA, CCB, CPR, NCE e CCE

\ Reconhecimento na categoria Inovação e Governança no Atlas Governance Awards

\ Início da tokenização de duplicatas na Núclea Chain em conjunto com a AmFi, plataforma líder na distribuição de produtos financeiros tokenizados

\ Lançamento de solução voltada para a análise de crédito em conjunto com a Dimensa

\ Lançamento da Certificação de Renda Familiar HIS e HMP, primeira solução para o consumidor direto no setor imobiliário

\ A Câmara de Liquidação da Núclea (C3) passa a operar na nuvem

\ Aquisição do Sistema de Registro de Operações e ingresso no mercado de registro de seguros

\ Lançamento do Bolepix

# 2024...

## Bolepix

Com o chamado Bolepix, novidade lançada no início de 2025 pelo Banco Central do Brasil, apresentamos mais uma solução para facilitar o pagamento de boletos. Ele é um boleto tradicional com código de barras, incluindo o *QR Code* pix como uma forma de pagamento autorizada pelo Bacen, conforme prevê a Resolução 443, de dezembro de 2024. Com esse recurso, o cliente pode realizar pagamentos via pix utilizando o *QR Code* ou através do boleto (a barra - linha digitável). São duas opções disponíveis para atender às necessidades dos clientes, na forma e momento mais adequados.

Entre os benefícios do Bolepix, estão:

- \ **O pagamento cai no mesmo dia (D+0) se for feito até 12h30**
- \ **O boleto aparece no DDA para mais segurança**
- \ **Os relatórios são completos para atualizar a vida financeira**
- \ **Funciona bem com régua de cobrança e negativação para evitar atrasos**





# Propósitos, valores, princípios e visão



## Valores e princípios

### APAIXONADOS POR CLIENTES

Ouvir e compreender as reais necessidades de nossos clientes, bem como superar suas expectativas, são os princípios de todas as nossas ações. Construímos relações de parceria ganha-ganha, com postura empática, proativa, comunicação aberta e frequente.

### GENTE QUE GOSTA DE GENTE

A colaboração é a nossa forma natural de trabalhar e o que sustenta as nossas relações. Cuidamos das nossas pessoas e do nosso ambiente de trabalho liderando com proximidade, exercendo a escuta ativa, promovendo um ambiente psicologicamente seguro e confiável, valorizando a diversidade.

### A INTEGRIDADE FAZ PARTE DO NOSSO DNA

Atitudes e comportamentos íntegros e éticos são inegociáveis: constituem a base para a sustentabilidade e o crescimento do negócio.

### SOMOS DIRECIONADOS POR DADOS

Consistência e profundidade no uso de dados são critérios para todas as nossas decisões. Desenvolvemos continuamente a competência de inteligência de dados como diferencial, resolvendo os problemas com eficiência e agilidade.

### FANÁTICOS POR RESULTADOS

Resultados concretos são o fruto de protagonismo, tempestividade, resiliência e uma boa gestão de riscos para entregar soluções eficazes para nossos clientes.

### INOVAÇÃO NA VEIA

Somos inspirados por nossos clientes e nos desafiamos a pensar diferente para inovar. Buscamos conhecimento, experimentamos e aprendemos, desenvolvendo e transformando nossos processos para entregar soluções de valor. Encaramos o erro como parte do aprendizado.



## Propósito

Construir conexões que geram valor.



## Visão

Somos reconhecidos por ser a primeira escolha dos clientes no ecossistema de soluções de infraestrutura em transações digitais e inteligência de dados para empresas no Brasil.



# Atuação

GRI 2-6

Oferecemos soluções de inteligência de mercado para mais assertividade nas tomadas de decisão. Atuando nos mercados financeiro, imobiliário e de seguros, temos 35 produtos e serviços em nosso portfólio que nos permitem simplificar transações digitais, conectar empresas e trazer mais eficiência com segurança.

Estamos no LinkedIn, Instagram e YouTube, além do *videocast* Núclea Talks e patrocinamos o *podcast* Isso Ninguém Vê! Também marcamos presença em eventos e outros espaços do mercado, mostrando quem somos, fortalecendo nossa conexão com o público e destacando nosso impacto positivo na vida dos brasileiros.





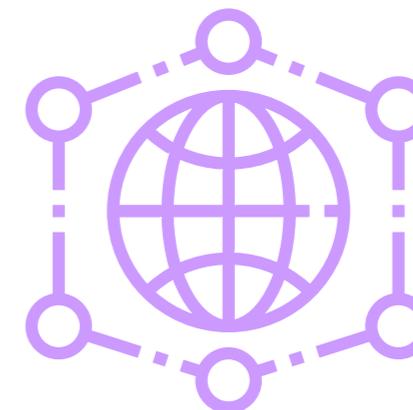
## Núcleo: avanços personalizados na era digital

A Núcleo oferece soluções personalizadas para cada perfil de empresa e segmento — financeiro, imobiliário e de seguros — que contribuem na resolução de desafios, impulsionando a adaptação à era digital e fortalecendo o ecossistema financeiro.

**Bancos e financeiras:** garantimos conformidade regulatória, fortalecemos a segurança e reduzimos burocracias ao transformar grandes volumes de dados em conhecimento estratégico. Dessa forma, ajudamos bancos e financeiras a melhorar a inteligência de dados, minimizar riscos de crédito e fraudes, e otimizar o desempenho operacional com mais agilidade e transparência.

**Fintechs e bancos digitais:** aprimoramos estratégias de negócios por meio da inteligência de dados, garantindo mais eficiência e sustentabilidade financeira. Com soluções de gestão de risco e conformidade regulatória, fortalecemos a segurança e a aderência às normas, além de simplificar operações financeiras. Oferecemos infraestrutura, *data analytics* e antifraude para impulsionar o crescimento empresarial.

**Cooperativas de crédito:** fortalecemos a competitividade na atração de novos cooperados por meio de *data analytics* e soluções antifraude, reduzindo riscos de crédito e facilitando a captação de capital para expansão e oferta de empréstimos. Asseguramos ainda o *compliance* regulatório e fornecemos infraestrutura tecnológica, permitindo que cooperativas ampliem sua oferta de produtos e serviços.



**Cartões:** garantimos segurança e *compliance* nas operações de recebíveis, registrando e liquidando transações de cartões e antecipações para oferecer mais transparência e eficiência ao ecossistema de crédito. Além disso, fortalecemos a inteligência de mercado, permitindo que credenciadoras avaliem sua posição e desempenho em relação à concorrência.

**Fundos de investimentos:** fornecemos dados exclusivos e *insights* estratégicos para otimizar a gestão de riscos em operações de crédito, permitindo decisões mais assertivas na alocação de ativos. Isso aumenta a confiabilidade dos investidores, garantindo mais controle de riscos e embasamento detalhado para as operações financeiras.



# Soluções financeiras

GRI 2-6

Em nossa trajetória, temos sido um pilar essencial no principal ecossistema de infraestrutura para transações digitais e inteligência de dados, impulsionando a inovação e contribuindo significativamente para o desenvolvimento do setor financeiro brasileiro.

Atualmente, seguimos essa missão ao oferecer soluções digitais inovadoras que transformam negócios e geram impacto positivo à sociedade. Nosso compromisso vai além da oferta de produtos: queremos ser cocriadores e facilitadores do sucesso dos nossos clientes, desenvolvendo soluções em conjunto que cumpram as exigências dos reguladores e as necessidades do mercado.

Confira a seguir nossa frente de negócios e todas as soluções disponibilizadas no portfólio em nosso [site](#).



## ANTIFRAUDE

Implementamos camadas extras de proteção para evitar perdas financeiras significativas a empresas e consumidores, fortalecendo um ecossistema digital seguro e reduzindo atividades fraudulentas. Nossas soluções oferecem uma visão completa das transações em diversas modalidades de pagamento, permitindo a detecção preventiva e preditiva de anomalias e fraudes.

Mesmo quando uma fraude ocorre, atuamos no Registro e Padronização do Fluxo de Tratativas de Contestações para rastrear, bloquear e recuperar valores, automatizando decisões de negócio com o apoio do nosso Motor de Decisão – *software* que automatiza as regras e as decisões de negócio com base em dados, oferecendo um processo contínuo em que seja possível escolher as medidas a serem tomadas em diferentes contextos sem precisar passar por intervenção humana. Assim, aumentamos a eficiência operacional e reduzimos custos.



## Gestão de crédito e cobrança

Transformamos dados em conhecimento estratégico para aprimorar nossas decisões em todo o ciclo de crédito. Dessa forma, as instituições financeiras obtêm informações exclusivas que vão além do histórico tradicional, enriquecendo suas análises com dados de boletos, transações digitais, cartões e duplicatas. Com esses dados, modelamos *scores* e indicadores que revelam hábitos de pagamento, comportamento transacional, concentração de volumes e saúde financeira de pessoas físicas e jurídicas, permitindo avaliações de risco mais precisas e ampliando a aprovação de crédito.

Além disso, oferecemos infraestrutura para operacionalizar outros serviços financeiros, possibilitando novos cruzamentos de dados que impulsionam a atuação das instituições.

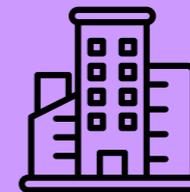


## Soluções financeiras



### Inteligência de mercado

Na Núclea, oferecemos acesso a dados precisos e relevantes que nos permitem compreender profundamente as dinâmicas comerciais. Essa inteligência nos auxilia na rápida adaptação às mudanças de cenário, aos ciclos econômicos, às demandas e preferências dos clientes, mantendo a competitividade. Além disso, fornecemos análises estratégicas geolocalizadas que permitem comparar, classificar, dimensionar e prever setores-chave, identificando oportunidades, riscos e necessidades para direcionar os esforços comerciais.



### REGISTRO DE ATIVOS E VALORES MOBILIÁRIOS

Somos a maior registradora de ativos autorizada pelo Banco Central do Brasil, registrando ativos com solidez e *expertise* para reforçar a segurança financeira e a confiabilidade para quem os adquire ou os utiliza como garantia. Asseguramos a transparência das operações e fortalecemos a credibilidade dos ativos negociados entre instituições financeiras, *factorings*, fundos de investimento em direitos creditórios (FIDC), securitizadoras, entre outros.

O registro aumenta a confiança de investidores e financiadores, mitigando riscos e garantindo a correta constituição e gestão de garantias – seja para o sistema financeiro, seja para o Fundo Garantidor de Crédito (FGC). Simplificamos o processo de registro e autenticação, permitindo decisões mais assertivas e ampliando a participação no mercado de crédito e capitais.

Destacamos ativos como recebíveis de cartões, duplicatas, cessão de crédito e crédito consignado. Em 2023, adquirimos a CRT4 – Central de Registro de Títulos –, que expandiu nosso portfólio com serviços de registro de ativos e valores mobiliários (CDB, RDB, LCI, LC, TMO etc.), consolidando-nos como uma *one stop shop* do mercado.



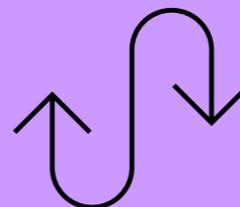
## Soluções financeiras



### Liquidação e registro de recebíveis

Somos responsáveis pelo registro, operacionalização e liquidação de transações digitais via transferências, boleto e cartões, garantindo proteção contra riscos operacionais e fraudes. Nossa infraestrutura é conectada com segurança ao sistema financeiro, assegurando a integridade dos processos de transferências, pagamentos e cobranças.

Entre os nossos sistemas, destacam-se o Sitraf (liquidação de transferência de fundos), Siloc (liquidação de ordens de crédito), SLC (liquidação de cartões) e a Plataforma Centralizada de Recebíveis (PCR). Ao simplificar o fluxo financeiro, processamos milhões de operações interbancárias diárias com eficiência, contribuindo para os resultados das instituições, satisfação dos clientes e *compliance* regulatório. Ainda conseguimos gerar dados que transformamos em *insights* estratégicos para desafios como risco, crédito, inadimplência, fraudes e cobrança.



### PORTABILIDADES

Facilitamos pedidos de portabilidade, possibilitando que consumidores busquem melhores taxas e serviços conforme suas necessidades, sem contato prévio com a instituição contratada. Centralizamos a troca de informações sobre a portabilidade de conta salário e de crédito, garantindo segurança, transparência e agilidade, sempre em conformidade com as exigências regulatórias e controlando o elevado volume de operações.

### OUTRAS SOLUÇÕES

Oferecemos ferramentas avançadas e serviços especializados que aumentam a eficiência e segurança das operações bancárias, atendendo às demandas regulatórias e antecipando necessidades emergentes. Entre nossos serviços, estão [Cheque Legal](#), [Monitoramento do Correspondente Bancário](#), [Sistema de Transferência de Dados do Fundeb](#), [Serviço de Registro de Crédito Consignado](#) e [Plataforma do Cadastro Positivo](#).



# Destques 2024



## 13<sup>a</sup>

**MELHOR EMPRESA**

de serviços financeiros do Brasil\*



## 1,63

**bilhão de reais**

de receita líquida



## 817

**parceiros**

nas cadeias de fornecimento nacionais e internacionais



**Afiliação**

ao Fórum LGBTI+ e ao Instituto Ethos



## 5,2

**milhões de reais**

de patrocínio à Fundação Orquestra Sinfônica Brasileira (FOSB), via Lei Rouanet



**Novas turmas do**

**programa Ser+Tech**



## 15,3%

**Aumento significativo**

do *headcount* em razão da expansão dos nossos negócios e do lançamento de novos produtos.

(comparativo posições 2023)



## +MIL

**alunos**

cadastrados na Núclea Academy, plataforma de educação corporativa *on-line* e gratuita, mantida pela Núclea Associação



**Lançamento**

**do CONSEGfLix**

conteúdo sobre segurança digital disponível na Núclea Academy



**Lançamento de produtos**

e serviços para clientes e colaboradores que compartilham dos nossos valores

\* RANKING VALOR 1000 DO JORNAL VALOR ECONÔMICO



# Destques 2024



## 50%

**de vagas afirmativas** lançamento do primeiro Programa de Trainee destinadas a mulheres e pessoas pretas ou pardas



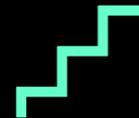
**Reconhecimento de Inovação**

Governança Corporativa no **Atlas Governance Awards 2024**



**Núcleo Academy**

foi selecionada pela FIA para a Expedição Nacional de Educação Corporativa 2024, reconhecendo a plataforma como referência por oferecer uma experiência de aprendizagem imersiva, diversa e estimulante



**Revisão do plano de sucessão**

garantindo sua aderência à estratégia e à cultura da Núclea



**Unificação dos processos**

de gestão de ética, *compliance* e governança entre a Núclea e a subsidiária CRT4



## 12°

**lugar no ranking**

LinkedIn Top Companies 2024 entre as 15 melhores empresas com menos de 5 mil funcionários para quem quer crescer profissionalmente no Brasil



## 60%

**Net Promoter Score (NPS)**

saltou de 54% para 60% no primeiro trimestre de 2024, fechamos o ano com 59%



**Elaboração de um projeto**

robusto de **arquitetura de marca** para uniformizar a apresentação ao mercado



# 04

# ESG

## NESTE CAPÍTULO

- \ Governança
- \ Social
- \ Ambiental



## Governança

GRI 2-9, 2-10, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-18

Em 2024, reforçamos a governança corporativa no Conselho de Administração ao eleger três conselheiros independentes, representando 33% da nossa composição. Esse movimento reforça nosso compromisso de busca contínua pelas melhores práticas de governança corporativa baseadas nos princípios da integridade, transparência, equidade, responsabilização (*accountability*) e sustentabilidade, fomentando independência e a diversidade de visões. Seguimos avançando na representatividade de gênero, com duas mulheres integrando nosso quadro de diretoras estatutárias — um passo importante para ampliar a diversidade e fortalecer a alta liderança da organização.

Atualmente, a estrutura de governança da Núcleo é composta por:

### Conselho de Administração

### Comitês de assessoramento ao Conselho (estatutários e não estatutários)

### Diretoria e Auditoria Interna

Dentre os comitês destacamos:

### Auditoria

### Riscos, Controles Internos e Compliance

### Transações com Partes Relacionadas

**Pessoas e Cultura:** responsável pela análise e acompanhamento dos impactos sociais e dos temas relacionados à sustentabilidade em geral

### Tecnologia

### Negócios e Inovação

Os dois últimos, não estatutários, fortalecem nossa atuação em áreas estratégicas e contribuem para a manutenção da competitividade da empresa no mercado. Todos operam em alinhamento com nossas diretrizes estratégicas essenciais.

Contamos, ainda, com o trabalho do Conselho de Supervisão de Mercado, órgão estabelecido na Resolução nº 135 da CVM que acompanha, junto com a estrutura de monitoramento e supervisão, as operações dos clientes. Trata-se de instância criada para fortalecer a supervisão e fiscalização do mercado de valores mobiliários no Brasil e vem para desempenhar papel crucial na promoção da confiança e na

estabilidade do mercado, contribuindo para o desenvolvimento saudável e sustentável do setor financeiro do país. Esse órgão é mandatário para todas as empresas reguladas pela CVM que atuam no registro de operações de Termo de Moedas como a CRT4.

O monitoramento e gestão dos impactos econômicos, ambientais e sociais da organização é realizada por diferentes instâncias. O Conselho de Administração possui visão transversal e supervisiona todos os pilares da organização, sendo responsável por analisar e aprovar as informações apresentadas nos relatórios da organização, incluindo os temas materiais, garantindo que estejam alinhadas às diretrizes estabelecidas. Ele delega a responsabilidade pela gestão dos impactos à Diretoria, que atua como um órgão colegiado. Entre suas principais responsabilidades, estão o desenvolvimento e a implementação de estratégias de sustentabilidade, a avaliação e o monitoramento do desempenho sustentável e a garantia do *compliance* com regulamentações e normas.

A Diretoria também é responsável por promover o engajamento de partes interessadas, publicar relatórios, educar e conscientizar sobre práticas sustentáveis, incentivar a inovação e a pesquisa na área, bem como realizar avaliações de riscos e oportunidades na agenda ESG.

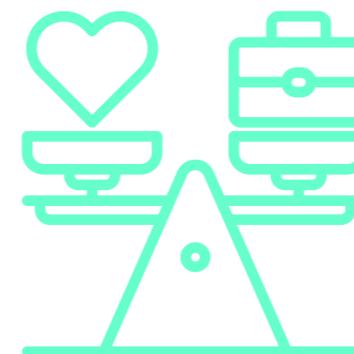
Seguimos determinados a promover ações de impacto positivo, impulsionando uma cultura organizacional comprometida com o desenvolvimento sustentável, a inclusão social e práticas cada vez mais transparentes. Entre os destaques, está a continuidade do selo Women on Board: duas mulheres sempre ocupam os cargos de conselheiras independentes. Essa é uma maneira de reafirmar a nossa preocupação com a representatividade e presença de mulheres em cargos de liderança, além de iniciativas para ampliar a diversidade étnica.

## Atlas Governance Awards

Em setembro, recebemos o reconhecimento de Inovação em Governança no **Atlas Governance Awards 2024**, a maior cerimônia de governança corporativa da América Latina. Em nosso comunicado, destacamos que nossa governança é comprometida com a segurança, eficiência e estabilidade dos mercados em que atuamos, refletindo o trabalho minucioso de acompanhamento, monitoramento e avaliação de indicadores, além da divulgação precisa das informações aos órgãos competentes.



A política de remuneração busca manter equilíbrio entre atratividade e alinhamento estratégico, garantindo que os incentivos estejam em sintonia com os objetivos organizacionais



### Políticas de remuneração **GRI 2-19**

A política de remuneração dos administradores combina componentes fixos e variáveis, definidos internamente. Os diretores estatutários têm direito à remuneração variável de curto prazo (PCM – Plano de Cumprimento de Metas), paga anualmente conforme o atingimento de metas, e de longo prazo (ILP – Incentivo de Longo Prazo), concedido anualmente, mas recebido após três anos (*vesting*) com base nos resultados.

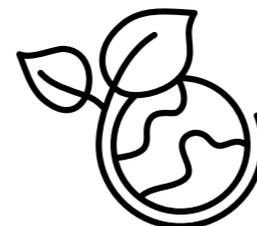
O Conselho de Administração da Núclea é composto por membros indicados pelos acionistas e membros independentes. Somente esses últimos são remunerados. No caso dos membros do Conselho de Supervisão de Mercado, todos são remunerados por reunião realizada.

A remuneração total dos diretores estatutários, composta por salário nominal e remuneração variável, é definida com base em estudos de mercado conduzidos por consultoria especializada a cada dois anos. Esses diretores podem ter revisões anuais conforme a atualização monetária pelo IPCA e análises de competitividade do mercado. Dessa forma, a política de remuneração busca manter equilíbrio entre atratividade e alinhamento estratégico, garantindo que os incentivos estejam em sintonia com os objetivos organizacionais.

## Conselho de Administração

A Núclea possui um processo de nomeação e seleção para o Conselho de Administração e seus comitês. A indicação leva em consideração diretrizes e recomendações que abrangem perfil de competências, transparência, diversidade e alinhamento com a estratégia e valores da empresa.

A avaliação do Conselho ocorre anualmente e de forma independente. O escopo é validado junto com o presidente do Conselho e pode variar ano a ano. Além disso, considera análise de desempenho em reuniões, tomada de decisões corretivas, vivências e experiências, setores de atuação, e características comportamentais de liderança. Atualmente o Conselho tem nove membros – seis indicados e três independentes.



## Núcleo de Sustentabilidade da Núclea

Nosso Núcleo de Sustentabilidade, que completou um ano de atividades em 2024, é um órgão de assessoramento formado por executivos de todas as áreas da Núclea e mais um membro externo. Sua coordenação, em sintonia com as instâncias estratégicas de desenvolvimento humano e gestão de pessoas, encaminha as decisões ao Conselho de Administração. Sua atuação foca nos seguintes objetivos:

- ✓ Orientar e priorizar os principais temas materiais em sustentabilidade para a empresa
- ✓ Revisar e propor indicadores de desempenho ESG
- ✓ Sugerir e implementar iniciativas com foco na governança para a sustentabilidade
- ✓ Facilitar a identificação de possíveis riscos ESG para o negócio – estratégico, tático e operacional
- ✓ Sensibilizar e mobilizar a alta liderança na agenda de negócios sustentáveis
- ✓ Promover a agenda ESG na pauta da inovação e novos negócios; recomendar posicionamento e estratégias de comunicação (interna e externa)
- ✓ Apoiar as áreas de Compliance e Jurídico na identificação de novas resoluções ESG
- ✓ Convidar especialistas em temas prioritários ESG para as discussões



# Ética e *compliance*: unificação de processos

GRI 2-23, 2-24, 3-3 Gestão do ambiente legal e regulatório

Em 2024, unificamos os processos de ética, *compliance* e governança corporativa entre a Núcleo e a subsidiária CRT4, fortalecendo a coesão institucional. Nosso Programa de Integridade consolidou as boas práticas e estabeleceu diretrizes claras para respostas a riscos de desvios éticos. Automatizamos questionários de avaliação para oferta e recebimento de doações, patrocínios, conflito de interesses, e brindes e hospitalidades, otimizando o fluxo de informações e garantindo mais transparência e rastreabilidade.

Nosso [Código de Ética e Conduta](#), cujo objetivo principal é ser um guia de ações para fortalecer princípios em relação às condutas e comportamentos nas interações diárias, estabelece compromissos que estão alinhados às melhores práticas de mercado e instrumentos intergovernamentais reconhecidos internacionalmente. Entre eles, estão a Carta Internacional dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU) e o Guia da OCDE sobre Devida Diligência para uma Conduta Empresarial Responsável (2018).

## ÉTICA: VALOR INEGOCIÁVEL NA NÚCLEA

Somos firmes no combate a fraudes, suborno e corrupção, não tolerando qualquer conduta que gere ganhos indevidos para indivíduos ou organizações. Repreendemos qualquer atitude, artifício ou meio inidôneo com o propósito de obter vantagens indevidas. Acreditamos que todos devem adotar princípios éticos, transparentes e íntegros para prevenir toda forma de fraude, corrupção ativa ou passiva, extorsão, propina ou outras condutas semelhantes.

Mantemos uma estrutura de controles internos que previne atos ilícitos, observando as melhores práticas e a legislação aplicável para a prevenção, remediação e punição desses atos, seguindo rigorosamente os mecanismos que colaboram com as autoridades públicas no combate à lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa.

Em nosso mapeamento de riscos, monitoramos o risco de atos contra a administração pública, conforme a Lei Anticorrupção (lei nº 12.846/2013) e uma das formas de controles que adotamos é a condução de diligência de integridade pela área de Compliance, antes da formalização de contratos, para garantir a conformidade ética de fornecedores, parceiros e beneficiários.



Na diligência de integridade, utilizamos bases de dados e fontes externas, como o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), listas de países de alto risco (Grupo de Ação Financeira Internacional – GAFI), mídias negativas, processos judiciais e monitoramento de pessoas politicamente expostas (PEPs).

### SELEÇÃO DE PARCEIROS DE NEGÓCIOS

Nossos processos de contratação de serviços e de compras de produtos e materiais são conduzidos pela equipe de Compras, conforme nossas normas internas. Adotamos processos criteriosos de seleção, com treinamentos específicos, resolução contínua de problemas e avaliações periódicas dos parceiros de negócios. Os colaboradores envolvidos direta ou indiretamente nesses processos não podem manter tratativas paralelas, nem receber ou oferecer benefícios de qualquer natureza que possam influenciar decisões contrárias às nossas normas ou à legislação vigente.

Defendemos o cumprimento das melhores práticas de governança corporativa e o atendimento a todas as leis, regulamentações e regras aplicáveis aos nossos negócios e às questões trabalhistas. Nossa governança é regida pelo Estatuto Social e regimentos internos, apoiando-se em uma filosofia

organizacional baseada em integridade, colaboração e segurança, princípios claramente refletidos em nossos documentos internos. Todas as transações comerciais e lançamentos contábeis são registrados de forma precisa e verificável, assegurando a confiabilidade dos relatórios financeiros e o cumprimento das normas legais e regulatórias.

Promovemos ainda capacitações para reforçar a implementação desses compromissos, incluindo treinamentos sobre prevenção à fraude, transações com partes relacionadas, confidencialidade e integridade da informação, além de gestão de riscos.

### Canal de Ética GRI 2-16, 2-26

Na Núcleo, acreditamos na importância de monitorar e identificar possíveis violações ao nosso Código de Ética e Conduta e normativos internos, com o objetivo de orientar e corrigir desvios. Para isso, dispomos do Canal de Ética e Conduta – disponível 24 horas por dia, durante o ano, em nossa intranet e no [site](#) que permite denúncias, de forma anônima e confidencial, sobre quaisquer casos de violação. Ressaltamos que o canal deve ser utilizado apenas para reportar violações ao código e aos nossos princípios e valores.

### EXPANSÃO COM RESPONSABILIDADE E ÉTICA

Com mais de duas décadas de atuação, desempenhamos um papel crucial no mercado brasileiro, registrando a totalidade dos boletos transacionados e 90% das operações com cartões de débito e crédito, o que garante eficiência e segurança.

Nossas soluções também abrangem a gestão de crédito e a prevenção de fraudes, protegendo milhões de consumidores todos os dias, e recentemente expandimos nossa atuação para o setor de seguros, otimizando a gestão de apólices e o tratamento de sinistros.

Esse reconhecimento reforça nossa posição como uma *fintech* inovadora, com foco em governança de alta qualidade e comprometida com o desenvolvimento dos mercados em que atuamos.



Somos responsáveis por **proteger nosso ambiente** e nossa empresa, garantindo um espaço seguro para todos

Esses relatos são rigorosamente apurados e avaliados por nossa Comissão de Ética e Conduta, responsável por avaliar os registros recebidos e adotar medidas para garantir a interrupção de práticas que violem o código e demais normativos. Caso sejam identificadas infrações, podem ser aplicadas medidas disciplinares, em conformidade com as normas internas e as leis trabalhistas vigentes, como advertência, suspensão, desligamento ou encerramento da relação contratual.

O Compliance também avalia e acompanha os casos de conflitos de interesses de colaboradores. **GRI 2-15**

Nossos colaboradores são incentivados a comunicarem imediatamente seus gestores ou superiores sobre qualquer situação em que se sintam

discriminados, desrespeitados ou humilhados, ou quando presenciarem desrespeito, intimidação ou ameaça, independentemente do nível hierárquico. Não nos omitimos diante de injustiças – somos responsáveis por proteger nosso ambiente e nossa empresa, apoiando a vítima e garantindo um espaço seguro para todos.

Garantimos que a identidade de todos os envolvidos – denunciante, vítima ou responsável pela infração – será estritamente protegida, com a não divulgação de nomes fora do grupo encarregado de acolher e resolver a reclamação. Essa determinação assegura que o respeito e a integridade prevaleçam, facilitando a reconstrução das relações afetadas.

# Gestão de riscos

**GRI 205-1**

Em 2024, fortalecemos o pilar de gestão de riscos, dando continuidade ao nosso compromisso de manter práticas alinhadas às melhores referências de mercado. Mantivemos uma trilha obrigatória focada em gestão de riscos e privacidade de dados pessoais (alinhada à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, lei nº 13.709/2018) para todos os colaboradores e realizamos sessões periódicas de aculturação em gestão de riscos.

Entre os principais avanços, destacamos a integração da gestão de riscos e governança de privacidade de dados pessoais entre a Núcleo e a CRT4 (subsidiária), e o aprimoramento da eficiência por meio de automatizações de testes de controles. Também evoluímos no aculturação de gestão de riscos em toda a organização, monitorando e reportando aos órgãos de governança a evolução da camada estratégica de riscos para que ela permanecesse em sintonia com os objetivos estratégicos e com o planejamento estratégico.

A gestão de riscos também monitora e reporta a evolução dos riscos da camada tática e operacional aos órgãos de governança, conforme modelo integrado de gestão de riscos.

Disponibilizada no *website* da Núclea, nossa Política Pública de Riscos e Controles Internos mantém sua estrutura robusta e alinhada às boas práticas de gestão de risco, às demandas do mercado e regulações. Monitoramos continuamente a necessidade de ajustes, garantindo autoridade e independência na gestão de riscos. Esse arcabouço permite avaliar e monitorar a exposição dos riscos de forma contínua, acompanhando as mudanças no cenário em que atuamos.

Nosso gerenciamento de riscos segue diretrizes legais, regulatórias e de boas práticas de gestão de riscos. Entre os documentos utilizados como boas práticas estão: a Norma ISO 31000:2009 – Princípios da Gestão de Riscos e o COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

Além disso, entre os riscos ESG monitorados, estão aqueles associados à diversidade étnica e à saúde mental, reportando-os de forma contínua aos nossos órgãos de governança, incluindo o Conselho de Administração. Nesse mesmo sentido, as ações sociais da Núclea são coordenadas pelas equipes responsáveis, sempre visando aumentar o impacto positivo na sociedade. O risco ESG é monitorado, também por

meio de indicadores de riscos (KRIs) associados. Essa prática reforça nosso compromisso com a transparência e com um crescimento sustentável do seu mercado de atuação.

Para 2025 e para os próximos anos, planejamos enfrentar desafios que incluem gerir riscos em relação à manutenção da aderência aos objetivos estratégicos, atender a novos requisitos legais e regulatórios, e monitorar riscos emergentes (riscos novos que podem impactar a organização). Seguiremos promovendo uma cultura de integridade em todos os níveis, garantindo conformidade legal e regulatória, e abordando desafios éticos no uso de novas tecnologias.

## Gestão de crises

### GRI 3-3 Gestão de crise sistêmica

A abordagem estruturada para a gestão de crises garante a resiliência dos negócios diante de eventos inesperados que possam impactar nossas operações. Para mitigar esses impactos, a Resolução CMN nº 4.893/2021 é utilizada como melhores práticas, além da implementação de Política de Continuidade de Negócios baseada na norma ISO/EIC 22301, incluindo a Análise de Impacto ao Negócio (BIA, na sigla em inglês) para mapear tais impactos e dependências processuais e sistêmicas. Além disso, contamos com diversas equipes envolvidas na gestão de crises, responsáveis por monitorar a disponibilidade sistêmica, comunicar interna e externamente (clientes, *stakeholders* e imprensa), investigar causas raízes e implementar planos de ação pós-crise.

Investimos em medidas tecnológicas, como gestão de capacidade e ambientes de *disaster recovery* (recuperação de desastres), além de iniciativas de capacitação e conscientização, incluindo treinamentos anuais obrigatórios em gestão de crises. A fim de testar o funcionamento desses procedimentos, temos um calendário anual de testes que incluem os processos de DR e simulação de cenários de crise, com reportes mensais para toda a governança da Núclea, garantindo que os objetivos de resiliência operacional sejam cumpridos.



# Relacionamento com *stakeholders*

## GRI 2-29

Nossos *stakeholders* abrangem diversos públicos, incluindo clientes, empregados, comunidades locais, ONGs, acionistas, investidores, fornecedores, sindicatos, governos, comunidades, órgãos reguladores (Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Imobiliários, Superintendência de Seguros Privados e Agência Nacional de Proteção de Dados), associações setoriais (Federação Brasileira de Bancos, Associação Brasileira de Bancos, Associação Brasileira de Bancos Internacionais, Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços, Associação para Interoperabilidade de IMFs, Confederação Nacional das Instituições Financeiras, dentre outras) e a imprensa especializada. Nosso engajamento ocorre por meio de comunicação transparente, canais diversificados, *feedback* ativo, participação em decisões, treinamentos e pesquisas para compreender melhor as expectativas e necessidades dos *stakeholders*.

Os principais objetivos desse processo são: identificar impactos reais e potenciais, mitigar efeitos negativos, fortalecer relacionamentos, melhorar a tomada de decisão e impulsionar inovação e práticas sustentáveis. Além disso, a empresa busca gerenciar riscos e oportunidades, atender requisitos regulatórios e consolidar sua reputação no mercado. Para isso, adota práticas como escuta ativa, consultas, colaboração, relatórios, metas de desempenho e avaliação de impactos sociais e ambientais.

A participação ativa dos *stakeholders* é incentivada por meio de treinamentos e integração do engajamento nos processos de negócios. Acreditamos que a construção de uma cultura baseada em transparência, inovação e resultado fortalece iniciativas e possibilita decisões mais assertivas, gerando impacto positivo para todos os públicos envolvidos.

## Participação em associações

### GRI 2-28

Participamos ativamente de diversas associações e organizações nacionais e internacionais estratégicas, reforçando nosso compromisso com a diversidade, equidade, inclusão e desenvolvimento sustentável, além de gerar valor para a sociedade e para nosso negócio. Entre as principais afiliações estão:

#### Instituto Ethos:

Organização referência em diálogo e articulação com diversos setores da sociedade, permitindo à Núcleo participar de espaços de construção coletiva e das agendas prioritárias das práticas ESG;

#### Fórum LGBTI+:

Iniciativa que reúne grandes empresas comprometidas com a promoção dos direitos humanos da comunidade LGBTI+;

#### Pacto Global da ONU:

Compromisso formal com a adoção e promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), alinhando a estratégia da empresa às melhores práticas globais;

#### UN Global Compact Academy:

Plataforma de aprendizado promovida pelo Pacto Global para ampliar o acesso a recursos educacionais voltados para empresas sustentáveis.

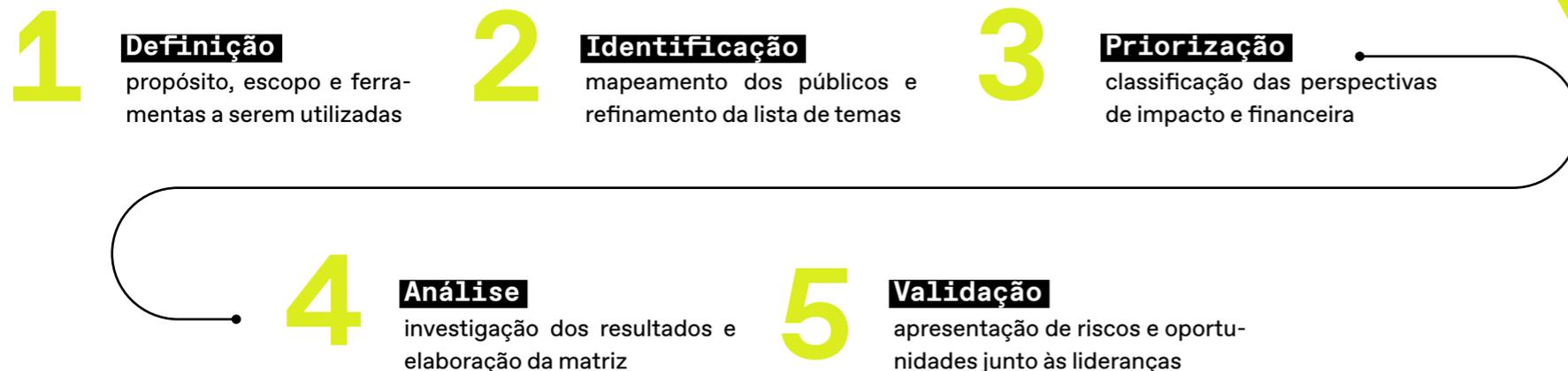


# Materialidade

GRI 3-1

O nosso processo de dupla materialidade foi concluído em 2024 e terá periodicidade bienal. Essa segunda matriz de materialidade foi adotada para a elaboração deste relatório seguindo o escopo de atuação e nossos objetivos estratégicos, sendo um guia para a Núcleo em relação às temáticas ESG e iniciativas que envolvem os públicos com os quais nos relacionamos.

A definição dos tópicos passou por cinco etapas:



## 250

peessoas  
participantes

O público participante – 250 pessoas – foi composto pelos **colaboradores, Conselho e Diretoria da Companhia, clientes, sociedade civil organizada, fornecedores e sindicatos**. Com entrevistas individuais e pesquisas *on-line*, o processo mensurou todos os eixos de análise de materialidade, considerando impactos socioambientais e financeiros, bem como a relevância para os *stakeholders*.

## Definição dos temas materiais GRI 3-2

A partir de 18 temas e seus principais riscos, impactos e pontos de relevância, foram priorizados e validados nove, que passaram pela aprovação do Núcleo de Sustentabilidade e do Conselho de Administração para compor a lista.

Os temas prioritários são: Inovação tecnológica e transformação digital; Cibersegurança, privacidade e segurança de dados Núcleo; Transparência, relacionamento e experiência com clientes; Diversidade, equidade e inclusão; Gestão de crise sistêmica; Saúde e bem-estar; Relacionamento com comunidades por meio da educação; Mudanças climáticas; e Gestão do ambiente legal e regulatório.

Em relação ao ciclo de reporte anterior, ocorreram mudanças devido à realização do novo processo de materialidade. O tema **Ética e integridade** foi substituído por **Gestão do ambiente legal e regulatório**, enquanto **Saúde e bem-estar**, **Gestão de crise sistêmica** e **Transparência, Relacionamento e Experiência com clientes** foram incluídos na lista de temas materiais atual.



## Dupla materialidade

Nosso processo foi baseado na dupla materialidade, que consiste em conduzir a elaboração da matriz de materialidade considerando a significância dos impactos, além da identificação dos temas mais relevantes aos nossos principais *stakeholders*.

ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável)



### 9 Cibersegurança, privacidade e segurança de dados Núcleo

17 Gestão segura da coleta, retenção e uso de dados sensíveis e confidenciais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Garantia da cibersegurança e privacidade no uso das informações.

### Diversidade equidade e inclusão

Garantia de equidade e promoção da inclusão em termos de cor/raça, gênero, idade, origem regional, PcDs e de sexualidade, além de garantir o respeito à pluralidade de opiniões, incluindo capacitação e treinamentos sobre o tema para *stakeholders* diversos.

### Gestão de crise sistêmica

Garantir a resiliência em infraestrutura tecnológica e de dados, planos de continuidade de negócios e recuperação de desastres, gestão de crises, e resposta a emergências.

### 8 Gestão do ambiente legal e regulatório

10 Garantir a conformidade com o ambiente legal e regulatório, assegurando que as operações estejam alinhadas às normas e legislações aplicáveis através de documentos internos que contêm critérios específicos para a avaliação de impacto e mapeamento de planos de ação, entre outros meios.

### 9 Inovação tecnológica e transformação digital

17 Investimento em inovação e desenvolvimento de novas tecnologias financeiras que possibilitem a capacidade de adaptação a novos cenários; Uso de inteligência artificial e *machine learning*; tendências de mercado, inovações no setor de pagamentos digitais e modelo de negócios incluindo processo de melhoria contínua dos produtos/ ferramentas atualmente ofertados.

### 7 Mudanças climáticas

13 Gestão das emissões de gases de efeito estufa (GEE) bem como queima de combustíveis fósseis para geração de energia, consumida no funcionamento de veículos, instalações e maquinários ao longo das operações. Gestão de riscos (físicos e de transição) e oportunidades associadas à materialização das mudanças climáticas. Aumento da eficiência energética, otimização da gestão durante a operação, priorizando o uso de energia limpa e renovável em detrimento do uso de combustíveis fósseis.

### 8 Relacionamento com comunidades por meio da educação

13 Fortalecer o relacionamento com as comunidades por meio da educação, contribuindo para o desenvolvimento social e a inclusão profissional, promovendo iniciativas voltadas à capacitação em inovação e tecnologia.

### 3 Saúde e bem-estar

Garantia do bem-estar e da saúde do trabalhador por meio da gestão do ambiente organizacional, prezando pela preservação da saúde mental e física dos colaboradores, terceiros e suas famílias.

### 12 Transparência, relacionamento e experiência com clientes

Promoção da transparência no relacionamento e comunicação com clientes; Desenvolvimento de soluções baseadas no cliente, garantindo uma boa experiência do cliente (UX) e *design thinking*, serviços omnichannel e personalização do atendimento com objetivo de fidelizar e satisfazer o cliente; Disponibilizar canal de resolução de conflitos e suporte ao cliente.



# Social

## PESSOAS

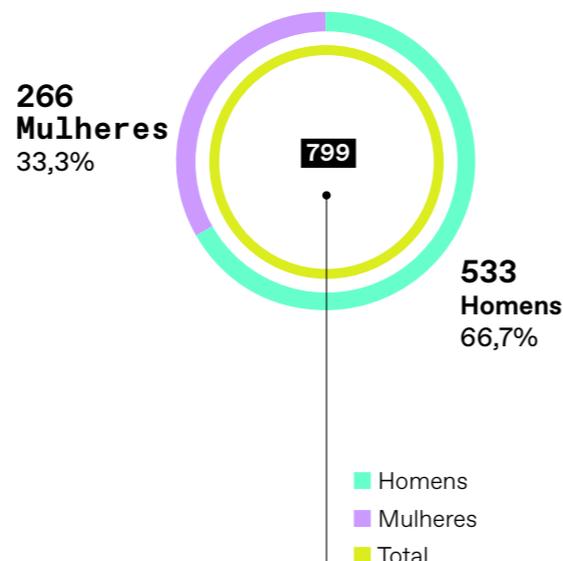
Em 2024, lançamos nosso primeiro Programa de Trainee com metade das vagas afirmativas para mulheres e pessoas negras (pretas e pardas). Realizamos ações de desenvolvimento com diferentes níveis de liderança (incluindo *workshop* de inteligência artificial e programa de extensão em parceria com a Fundação Dom Cabral), promovemos ações de *team building* e reforçamos a pauta de diversidade, equidade e inclusão. Dando continuidade à evolução cultural iniciada em 2023, nos filiamos ao Fórum LGBTI+ e seguimos aprimorando nosso foco em centralidade no cliente.

Na gestão de pessoas, trabalhamos fortemente em recrutamento, desenvolvimento, engajamento e valorização de talentos. Mantivemos, com sucesso, programas de entrada para estagiários e aprendizes, voltados aos grupos socialmente sub-representados. Além disso, oferecemos vagas afirmativas que impulsionaram nossos indicadores de diversidade. Oferecemos políticas e oportunidades abrangentes de desenvolvimento, tais como auxílio-educação e incentivo financeiro para cursos de idiomas, graduação, pós-graduação ou certificações, além do Plano de Desenvolvimento Individual e Coletivo, calibrado junto às lideranças.

## EMPREGADOS **GRI 2-7**

Como contratos determinados são apenas, por enquanto, os contratados que estão em período de experiência, após esse período o contrato se torna indeterminado.

### Empregados por região e gênero<sup>1</sup> | 2024 **GRI 2-7**



<sup>1</sup> Por se tratar do primeiro ciclo de relato com base na GRI, não há histórico comparativo. A contabilização desses trabalhadores foi realizada por meio de contagem direta.



# 799

**total de empregados**

**por tempo integral**

Empregados por tipo de emprego e região – 2024 **GRI 2-7**

EMPREGADOS POR TIPOS DE CONTRATO E GÊNERO <sup>1</sup>   2024 <b>GRI 2-7</b>			
Gênero	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total
Homens	517	16	533
Mulheres	256	10	266
<b>TOTAL</b>	<b>773</b>	<b>26</b>	<b>799</b>

<sup>1</sup> Por se tratar do primeiro ciclo de relato com base na GRI, não há histórico comparativo. A contabilização desses trabalhadores foi realizada por meio de contagem direta.

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO E REGIÃO <sup>1</sup>   2024 <b>GRI 2-7</b>			
	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total
Brasil	773	26	799
<b>TOTAL</b>	<b>773</b>	<b>26</b>	<b>799</b>

<sup>1</sup> Por se tratar do primeiro ciclo de relato com base na GRI, não há histórico comparativo. A contabilização desses trabalhadores foi realizada por meio de contagem direta.

EMPREGADOS POR TIPOS DE CONTRATO E GÊNERO <sup>1</sup>   2024 <b>GRI 2-7</b>			
Gênero	Tempo integral	Período parcial	Total
Homens	533	–	533
Mulheres	266	–	266
<b>TOTAL</b>	<b>779</b>	<b>–</b>	<b>799</b>

<sup>1</sup> Por se tratar do primeiro ciclo de relato com base na GRI, não há histórico comparativo. A Núcleo não possui empregados com jornada de período parcial. A contabilização desses trabalhadores foi realizada por meio de contagem direta.



## Determinação da remuneração GRI 2-20

Desenvolvidas por meio de um processo estruturado, nossas políticas de remuneração incluem definição de objetivos, criação de um comitê, análise de mercado, desenvolvimento de pacotes de remuneração variáveis e benefícios, revisões periódicas e transparência. A governança supervisiona esse processo, garantindo alinhamento com o mercado e *stakeholders* por meio de pesquisas, consultas e consultores independentes. Além disso, consultores especializados e acionistas são envolvidos na definição das políticas. O Comitê de Pessoas e Cultura recomenda estratégias ao Conselho de Administração para assegurar competitividade e alinhamento estratégico.

## Proporção entre salários, com discriminação por gênero GRI 202-1

Nossa política de remuneração define um valor mínimo para o salário dos colaboradores superior ao salário mínimo local. Os salários são estabelecidos com base na complexidade e responsabilidade de cada cargo, considerando uma descrição detalhada das funções, competências exigidas e entregas esperadas, e são comparados através de pesquisa salarial periódica. Cada cargo é classificado dentro de uma grade salarial, com faixas que variam entre 80% (mínimo), 100% (mediana) e 120% (máximo), considerando o estágio de desenvolvimento profissional, desempenho e orçamento disponível.

Na unidade operacional de São Paulo, o menor salário pago aos colaboradores do gênero masculino foi de R\$ 3.119, enquanto o menor salário pago aos do gênero feminino foi de R\$ 3.106. O salário mínimo local, determinado por legislação ou acordo sindical, é de R\$ 1.640, resultando em uma proporção salarial de 1,90 para homens e 1,89 para mulheres.

## Fidelização de talentos

Em termos de conexão duradoura, monitoramos constantemente nossa competitividade no mercado por meio dessas pesquisas de remuneração

Em 2024, aplicamos pesquisas de eNPS, alcançando **nota 79** nos últimos trimestres

realizadas a cada dois anos. Também aplicamos avaliações de *performance* no formato 360° e conduzimos processos de promoção e mérito semestrais. Para reforçar o engajamento de lideranças e profissionais-chave, mantemos programas de remuneração variáveis de curto e longo prazos, além do plano de sucessão avaliado pela Diretoria, Comitê de Pessoas e Cultura, e Conselho de Administração. Encerramos 2024 com um *turnover* voluntário controlado.

Em 2024, aplicamos pesquisas de *employee Net Promoter Score* (eNPS) trimestralmente, o que nos permitiu acompanhar o clima organizacional de perto. Obtivemos nota 78 no primeiro trimestre, e 79 nos segundo e terceiro trimestres, permanecendo em patamar consistente de engajamento. No que tange à comunicação, consolidamos o posicionamento da nossa marca, registrando 11.456.113 impactos em redes sociais e outros meios e 1.237 menções na imprensa, todas positivas ou neutras.



## Diversidade, equidade e inclusão

### GRI 3-3

Nossa Política de Diversidade, Equidade e Inclusão continua promovendo ações sólidas e em franca evolução nos grupos de afinidade e na consolidação de parcerias importantes. O Comitê de Pessoas e Cultura desempenha papel ativo ao acompanhar as metas ESG vinculadas ao programa de remuneração variável, a manutenção da transformação cultural, as iniciativas de revisão do Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) e todo o progresso em diversidade.

Buscamos mitigar impactos negativos como discriminação no ambiente de trabalho e falta de oportunidades para grupos vulneráveis através de ações afirmativas, capacitação e promoção da diversidade. Monitoramos constantemente o perfil dos funcionários, estabelecendo metas de representatividade e cumprindo a legislação pertinente, como a Lei nº 8213/91, que determina as cotas destinadas para as pessoas com deficiência. Para prevenir e resolver incidentes, mantemos canais de diálogo, permitindo a mediação antes de encaminhar casos a instâncias superiores. Além disso, oferecemos um Canal de Ética e Conduta disponível 24

horas, garantindo anonimato e confidencialidade, com análise das ocorrências por uma Comissão de Ética e Conduta.

Os grupos de afinidade, voltados a pessoas LGBTI+, pretas e pardas, mulheres e pessoas com deficiência, são apadrinhados por executivos da Núcleo, que desempenham um papel crucial no alinhamento das ações sociais com os objetivos estratégicos da organização. Os executivos têm o compromisso de disseminar os temas trabalhados pelos grupos com toda a organização. Nas reuniões mensais, a condução é realizada por lideranças voluntárias, que têm níveis hierárquicos diversos e apresentam o trabalho realizado pelos grupos, promovendo discussões com toda a organização e propondo temáticas e iniciativas, tais como *workshops* e *lives* educativas em prol da inclusão.

Em 2024, os grupos promoveram diversos encontros, como a palestra realizada pelo Thiago Amparo,

**Os grupos de afinidade, voltados a pessoas LGBTI+, pretas e pardas, mulheres e pessoas com deficiência, são apadrinhados por executivos da Núcleo**



sobre direitos humanos e diversidade e inclusão, e rodas de conversa sobre carreira e maternidade, culminando com nossa participação no Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+.

Investimos ainda na capacitação e sensibilização de lideranças e colaboradores com consultorias especializadas e treinamentos obrigatórios, aprimorando a abordagem e aprofundando o entendimento sobre os desafios enfrentados por grupos minoritários. Esses aprendizados foram incorporados na cultura organizacional, reforçando o valor da diversidade e inclusão dentro de nossos princípios, especialmente no pilar “Gente que gosta de gente”.

Para monitorar a eficácia das iniciativas, acompanhamos indicadores-chave de diversidade, como a participação de mulheres, pessoas negras, PcDs e LGBTI+ no quadro de colaboradores, com a meta de ampliar a representatividade de mulheres e pessoas pretas em 20% do total de colaboradores. Esses indicadores são acompanhados pelos relatórios das áreas, pesquisas internas e *feedbacks* de grupos de afinidade.

## Capacitação e desenvolvimento

O ecossistema educacional da Núclea é baseado na metodologia 70:20:10, modelo que sugere que o

aprendizado acontece de três formas: 70% por experiências práticas, 20% por interações sociais e 10% por aprendizado formal. Essa abordagem mostra que o desenvolvimento profissional é multifacetado, valorizando a prática e o compartilhamento de conhecimento no dia a dia.

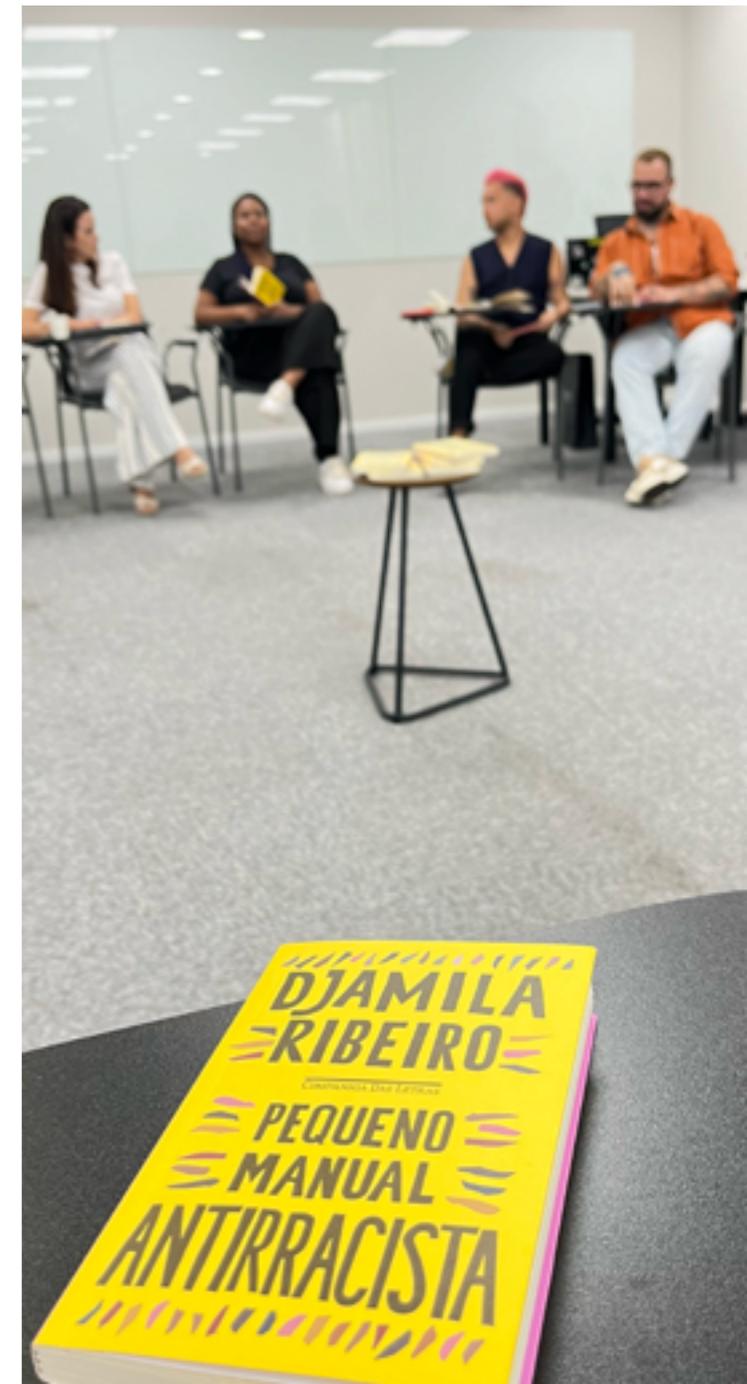
Os principais benefícios desse modelo são mais protagonismo dos nossos colaboradores, flexibilidade no aprendizado, incentivo à colaboração e desenvolvimento mais ágil. Além disso, fortalece uma cultura de aprendizado contínuo, melhorando o desempenho individual e coletivo. Dentro desse ecossistema, cada colaborador tem um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) estruturado, visando ao aperfeiçoamento em competências fundamentais para sua evolução. Para compor o PDI, o colaborador dispõe de acesso à plataforma Udemy, capacitações coletivas síncronas de um vasto catálogo de opções — dentre elas, a plataforma Núclea Academy.

No contexto de reconhecimento educacional, disponibilizamos o incentivo de auxílio-educação que consiste no reembolso para cursos de graduação, pós-graduação, idiomas e certificações que dialoguem com as atividades do colaborador ou com os nossos negócios. Além disso, também contamos com um incentivo oferecido para as lideranças ofertarem para suas equipes: o PDI cocusteado pela Núclea para certificações.

Em termos de segurança da informação e continuidade de negócios, lançamos o CONSEGflic – uma série de conteúdos sobre segurança digital disponível na Núclea Academy, abordando temas como privacidade, proteção de dados, práticas seguras, engenharia social e *phishing*, comportamentos seguros, tendências do mercado e uso seguro de aparelhos digitais. Além disso, mantemos um calendário de capacitações focado nos principais riscos cibernéticos, com diferentes formatos (palestras, EADs, *e-books*) e para públicos específicos, como usuários privilegiados e desenvolvedores.

Evoluímos na capacitação de funcionários quanto ao combate à corrupção. Mantivemos uma trilha obrigatória sobre nosso Código de Ética e Conduta e das diretrizes do Programa de Integridade para todos os colaboradores e terceiros recém-contratados, alcançando 100% de efetividade. Além disso, disponibilizamos um programa de reciclagem anual e promovemos debates sobre o tema em reuniões organizacionais, fortalecendo nossa cultura de integridade e transparência.

Para o ano de 2025, estamos prevendo mais ações de incentivo ao desenvolvimento, como programa de mentoria, a fim de alavancar potencialidades.



## Núcleo Academy

Nossa universidade corporativa, que ultrapassa os mil alunos inscritos, atende nossos colaboradores e o público externo com mais de 90 cursos e 700 conteúdos disponibilizados em sete escolas: Cultura, liderança e gestão de pessoas; Centralidade no cliente; Segurança da informação e gestão de riscos; Transformação digital e inteligência de dados; Gestão empresarial e Marca. Há ainda trilhas de desenvolvimento pensando em toda a jornada do colaborador Núcleo, que integra desde entrada até a estruturação do seu plano individual.

Em 2024, a Núcleo Academy foi selecionada pela FIA para a Expedição Nacional de Educação Corporativa, devido ao seu reconhecimento como plataforma referência em experiência de aprendizagem imersiva, diversa e estimulante.

Para o público externo, disponibilizamos em 2024 mais de 260 horas de conteúdo gratuito e mais de 70 cursos, desde níveis introdutórios até o avançado, em disciplinas como Programação, *Machine Learning*, Processo Seletivo, LinkedIn e *Design Thinking*.



### FORMAÇÃO DA LIDERANÇA

A formação de líderes inicia por meio de uma capacitação em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA), cujos conteúdos – disponíveis na Núcleo Academy – aprimoram competências em comunicação, tomada de decisão, delegação, trabalho em equipe e gestão de conflitos.

Para reforçar a nossa cultura de liderança, implementamos ainda o projeto Liderança que Gera Valor, que promove encontros de alinhamento entre executivos e diretores com todos os gerentes e coordenadores. Nesse contexto, realizamos também, ações de *team building*, que iniciaram em abril e maio de 2024, para alinhar expectativas e estratégias entre nossas lideranças e fomentar a disseminação da nossa cultura e valores.

Promovemos o Programa de Extensão em Gestão da Liderança, com a Fundação Dom Cabral, eleita a 7ª melhor escola de negócios do mundo pelo Financial Times. Com aulas presenciais, com início em junho de 2024 e término em maio de 2025, em uma carga horária de 40h, a formação aborda disciplinas que são fundamentais para o desenvolvimento dos gestores

Para reforçar a nossa cultura de liderança, implementamos ainda o projeto **Liderança que Gera Valor**, que reúne executivos e diretores em encontros de alinhamento com todos os gerentes e coordenadores.

e impulsionamento do negócio, como Gestão de mudanças, Saúde mental, diversidade e inclusão, Tomada de decisão baseada em dados, *Feedback*, Comunicação assertiva, e Formação de sucessores.

Em parceria com a StartSe e a Núcleo Academy, aconteceu uma capacitação em inteligência artificial e dados, e um *workshop* sobre Ecossistemas de ativos digitais, com a Ernst & Young. Em breve, iniciaremos testes com o Azure Analytics, visando integrar dados e otimizar a tomada de decisões estratégicas.



# Saúde e segurança

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6,  
403-7, 403-8, 3-3 Saúde e bem-estar

Investimos na gestão de pessoas para promover um ambiente saudável, incentivando a qualidade de vida, a saúde mental e a colaboração entre equipes motivadas e engajadas. Nosso sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho, que abrange todos os colaboradores, está em conformidade com as exigências legais e normas reconhecidas.

Oferecemos um pacote abrangente de benefícios, que inclui plano de saúde com coparticipação e odontológico sem custo mensal, programas de bem-estar mental, acompanhamento para gestantes, licença parental estendida, previdência privada com aporte da empresa, auxílio-creche, assistência de viagem, ginástica laboral e acesso ao Wellhub, e cursos internos.

A cada dois anos, são realizadas pesquisas para avaliar os benefícios, além de reuniões com equipes conduzidas pelo time de Remuneração e Benefícios junto aos *business partners*, nas quais são registradas e tratadas queixas ou elogios. Um documento com todos os benefícios é disponibilizado na intranet para garantir o acesso entre os colaboradores.

Monitoramos continuamente os riscos à saúde mental. Em 2024, fechamos uma parceria com a XIPP benefícios e Omint sobre pagamento de não coparticipação para terapias. Com a promoção de um ambiente inclusivo e equilibrado para colaboradores e parceiros, reforçamos nosso compromisso com a saúde e o bem-estar dos funcionários.

Promovemos campanhas internas e externas em parceria com fornecedores e parceiros da empresa, e iniciativas voltadas à prevenção de doenças com campanhas periódicas de orientação e bem-estar. Há ainda oferta de serviços médicos *on-line* para direcionamento em questões de saúde.





A privacidade das informações de saúde é assegurada, com dados tratados exclusivamente pelo plano de saúde e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) sob responsabilidade de profissionais médicos ou empresas terceirizadas, sem acesso pela empresa.

Os colaboradores participam ativamente da gestão de saúde e segurança por meio da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA) e da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT), que promovem conscientização e engajamento. A comunicação ocorre por canais diversos, como *e-mails*, *lives* e ações do plano de saúde.

Nossa CIPA é composta por funcionários indicados pelo empregador e trabalhadores, responsáveis por identificar perigos e avaliar riscos no ambiente de trabalho. Essa comissão realiza reuniões mensais, levando temas relevantes à Diretoria para apoiar a tomada de decisões. Todos são representados nessa comissão, garantindo um ambiente de trabalho mais seguro e participativo.

### CUIDADOS ERGONÔMICOS

Realizamos capacitações contínuas sobre conscientização e prevenção de riscos ocupacionais, incluindo palestras, ações educativas e atividades da SIPAT. Para prevenir e mitigar os principais perigos e riscos identificados, como os de natureza ergonômica, utilizamos diversos instrumentos, como a própria CIPA, ginástica laboral, massagem laboral e a elaboração de laudos relacionados ao PCMSO, Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e avaliações ergonômicas. Reforçamos o cuidado disponibilizando também

cartilhas sobre ergonomia, promovendo boas práticas no ambiente de trabalho e abrindo diversos canais de comunicação para garantir a disseminação eficaz das informações.

Embora nossos ambientes não sejam classificados como perigosos, oferecemos canais para que os colaboradores relatem riscos à CIPA.

Nossa CIPA é composta por **funcionários indicados pelo empregador e trabalhadores**, responsáveis por identificar perigos e avaliar riscos no ambiente de trabalho

## Acidentes de trabalho GRI 403-9

### ACIDENTES DE TRABALHO<sup>1</sup> – 2024

	Empregados
Número de horas trabalhadas	1.903.200
Base de número de horas trabalhadas (200.000 ou 1.000.000)	1.000.000
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluir óbitos)	1
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluir óbitos)	0,53

<sup>1</sup> Ocorreu um acidente de trajeto durante horário de refeição no caminho entre empresa e restaurante. A funcionária escorregou na rua e teve uma queda. As informações apuradas pela área de Relações Trabalhistas. Não há informações sobre trabalhadores no ano de relato.



# Ação social

GRI 413-1, 3-3 Relacionamento com  
comunidades por meio da educação

Investimos em programas que reforçam nossa identidade e promovem a inovação. Lançamos o Girls in Tech, programa de estágio afirmativo para mulheres da área de segurança e tecnologia que, em março, selecionou nove candidatas para atuar em cibersegurança. Inauguramos ainda nosso Programa de Trainee, com 50% das vagas destinadas a mulheres e pessoas pretas ou pardas. A proposta é formar jovens para a área de relatório executivo, num ciclo de dois anos, promovido por nossa diretora de Desenvolvimento Humano e Organizacional e Comunicação, Ieda Pacheco, e pelo CEO, André Daré.

## INICIATIVAS SOCIAIS DA NÚCLEA

Em 2024, anunciamos o patrocínio de R\$ 5,2 milhões à Fundação Orquestra Sinfônica Brasileira (FOSB) - leia mais no destaque da página 39 - e de R\$ 200 mil para o projeto Criar Jogos, em parceria com a Burburinho Cultural. A iniciativa tem como objetivo a formação gratuita para jovens em vulnerabilidade a partir de 12 anos, que envolve ações educativas ao trabalhar tecnologia e *game design* de forma simples e acessível. Com laboratórios presenciais e ensino a distância, o projeto promove uma formação básica e inicial em criação de jogos eletrônicos com foco em alunos da rede pública de ensino e jovens iniciando no mercado de trabalho. Em 2024, o Criar Jogos impactou mais de cem jovens atendidos no polo presencial e 200 no formato a distância.

Também fechamos apoio, por intermédio da Lei de Incentivo ao Esporte, ao projeto Nadando com Thiago Pereira, que oferece aulas gratuitas de natação para mais de 360 crianças e jovens de 7 a 17 anos. Após o sucesso em Volta Redonda (RJ), apoiamos a abertura de dois novos núcleos em São Paulo (SP) e Florianópolis (SC) em 2025.



Em nossa cadeia de fornecimento, um ecossistema que conta com 817 parceiros nacionais e internacionais, distribuídos entre pequenas, médias e grandes empresas, aperfeiçoamos a estrutura de homologação e avaliação. É uma base que tem critérios como integridade, privacidade de dados (com base na Lei de Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), infraestrutura de TI, segurança da informação, continuidade de negócios, e solidez financeira.

Em 2024, iniciamos o mapeamento ESG dos nossos parceiros na plataforma de homologação de fornecedores, que permite classificar o pilar ambiental por meio de bases públicas. Além disso, contratamos a consultoria Geração Social (GreatPeople) para aprofundar a avaliação do desempenho em sustentabilidade dos fornecedores, incentivando as melhores práticas e incluindo critérios ESG em nossa homologação. A área de Compras prioriza fornecedores sustentáveis, incentivando a redução de plásticos e o descarte adequado de resíduos em eventos.

### NÚCLEA ASSOCIAÇÃO

A Núclea Associação faz parte do ecossistema Núclea: é a nossa organização sem fins lucrativos voltada prioritariamente à educação. Com ela, conectamos talentos às oportunidades para que se



## Conexões musicais

Um dos projetos iniciados em 2024 e dos quais mais nos orgulhamos é o patrocínio à Fundação Orquestra Sinfônica Brasileira (FOSB). Com investimento de R\$ 5,2 milhões, por meio da Lei Federal de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet), contribuimos para manutenção do projeto Conexões Musicais, que tem como objetivo incentivar e disseminar a educação cultural de jovens, promovendo talentos emergentes no cenário da música clássica e expandindo o seu alcance, especialmente em territórios periféricos da cidade de São Paulo.

São oferecidas aulas de instrumentos com músicas da orquestra, capacitação de professores, aulas de canto coral e concertos didáticos em escolas públicas. Essa iniciativa proporciona a crianças em idade escolar a oportunidade de aprender e desenvolver aptidões nas artes por meio da

música, engajando a comunidade e as famílias em uma transformação cultural.

O patrocínio à fundação impactou positivamente mais de 3.800 crianças e adolescentes com idades entre 5 e 18 anos. O projeto acontece em 12 instituições de ensino, sendo oito escolas públicas, que recebem aulas de canto e concertos didáticos, e quatro projetos sociais de ensino de música. Além disso, o projeto gera empregos no mercado cultural, com a contratação e capacitação de professores de música pela OSB para aplicar sua metodologia.

Criado em 2017, o Conexões Musicais já percorreu mais de 30 municípios em dez estados do país, promovendo o acesso à cultura e à informação por meio da educação musical. Em 2024, a iniciativa ampliou suas atividades de ensino de música orquestral em polos parceiros.



desenvolvam profissionalmente, preparando-os para um mercado de trabalho dinâmico e em constante transformação.

Nossa proposta é expandir possibilidades e criar caminhos profissionais através de uma plataforma ágil e prática, que valoriza trajetórias diversas e oferece aprendizado adaptado ao ritmo acelerado da vida contemporânea. Trabalhamos com iniciativas educacionais acessíveis e de qualidade, voltadas para inovação e tecnologia, pois entendemos que o conhecimento é essencial para a construção de uma sociedade melhor.

Em 2024, por intermédio da Núclea Associação, alocaamos R\$ 1,96 milhão com a finalidade de expandir a plataforma Núclea Academy para o público externo e para o desenvolvimento de capacitações presentes.

#### SER+TECH

O programa SER+TECH também exemplifica perfeitamente nosso compromisso com a inclusão e a sustentabilidade social: desde 2022, essa iniciativa oferece gratuitamente capacitação profissional em tecnologia, ajudando a combater o déficit de empregabilidade no setor e estimulando processos de inovação e colaboração.

Com ele, promovemos oportunidades de aprendizagem para diferentes públicos, conectando ensino e inclusão no setor de tecnologia. Buscamos criar caminhos para a requalificação profissional, com a inclusão de grupos diversos e o ingresso no mercado de tecnologia.

Em 2024, o programa impactou diretamente 141 pessoas e a primeira turma concluída foi a de BackEnd e Banco de Dados, realizada em parceria com a Ada Tech. Destinada a pessoas com 50 anos ou mais, a formação contou com 135 horas de aulas, capacitando 27 alunos e garantindo 30% de empregabilidade. A formatura aconteceu em março de 2024, destacando a importância da tecnologia como ferramenta para novas oportunidades profissionais.

A eficácia das ações é monitorada a partir de indicadores como taxa de conclusão dos cursos e impacto na empregabilidade, com uma meta de 30% de inserção no mercado de trabalho para os participantes. O programa é continuamente aprimorado, com ajustes nos públicos-alvo e conteúdo para melhor atender às necessidades da comunidade.

Em seguida, demos continuidade ao projeto com a formação em Inteligência Artificial, desenvolvida em parceria com a Escola da Nuvem. O curso teve um compromisso com a inclusão, sendo direcionado a pessoas pretas, pardas, indígenas, mulheres e LGBTQI+. Com 90 alunos matriculados e 85 concluintes, 70% da turma atendeu a critérios de diversidade, promovendo mais representatividade no setor. A formatura foi realizada em dezembro de 2024.

No mesmo período, formamos a turma do SER+TECH – Desenvolvimento Web, em parceria com o Instituto da Oportunidade Social (IOS). O curso foi voltado para jovens de 15 a 29 anos em situação de vulnerabilidade social. Com 300 horas de aprendizado, os 24 alunos formados tiveram acesso a uma combinação de aulas presenciais e atividades remotas, adquirindo conhecimentos fundamentais para ingressar no mercado de tecnologia. A formatura aconteceu em dezembro de 2024.

Tanto no SER+TECH quanto na Núclea Academy, priorizamos uma abordagem integral no cultivo de novos talentos, garantindo que, além das competências técnicas mais avançadas do mercado, eles adquiram habilidades completas, capazes de atender às demandas de um meio em rápida mutação.

Com a Núclea Associação, não apenas acompanhamos o ritmo das mudanças, mas também o impulsionamos. Afinal, acreditamos que uma educação verdadeiramente inclusiva e alinhada às necessidades reais do mercado é fator-chave para transformar vidas e criar um futuro com mais oportunidades para todos.

A proposta da  
Núcleo Associação  
é expandir  
possibilidades e  
criar caminhos  
profissionais  
através de uma  
plataforma ágil  
e prática



# Ambiental

GRI 305-4, 413-2, 3-3 Mudanças climáticas e eficiência energética

Na Núclea, buscamos minimizar os impactos ambientais das mudanças climáticas e da eficiência energética, solicitando ao Data Center o envio mensal do consumo elétrico e identificando impactos ambientais negativos tanto em nossas operações diretas (escritórios e *data centers*) quanto indiretas (fornecedores, parceiros e transporte). Em 2023, conquistamos o primeiro lugar no Hackathon com foco em ESG, promovido pela empresa BMC. Alcançamos essa vitória ao apresentar uma solução inovadora voltada para a redução significativa do consumo de energia e da emissão de CO<sub>2</sub>. A proposta ganhou destaque pela otimização do sistema de ar-condicionado por meio de ajustes inteligentes, baseando-se na coleta de dados dos servidores físicos e na aplicação de automações eficientes.

A partir de 2024, iniciamos a migração dos sistemas para a nuvem, reduzindo a dependência de equipamentos físicos e otimizando custos operacionais, e contribuindo para a redução do impacto ambiental ao minimizar o consumo de energia elétrica. No entanto, reconhecemos que alguns sistemas permanecerão em infraestrutura local devido a requisitos

## A partir de 2024, iniciamos a migração dos sistemas para a nuvem, **reduzindo a dependência de equipamentos físicos** e otimizando custos operacionais

específicos de operação e segurança, garantindo assim um equilíbrio entre inovação e necessidades estratégicas da organização. Até agora, seis novos sistemas foram implantados, dois completamente migrados e dez estão em processo de transição, reforçando o compromisso com a sustentabilidade.

Estamos constantemente promovendo a conscientização ambiental e climática entre nossas lideranças. Em 2024, realizamos *workshops* sobre neutralização de carbono e iniciativas futuras nessa área, reforçando que, ao lado da inovação, buscamos continuamente soluções que aliem eficiência, impacto social positivo e sustentabilidade.



NÚCLEA



Para a gestão de riscos ambientais, intensificamos o monitoramento legal e regulatório no âmbito de *compliance*, especialmente em relação às normativas de ESG publicadas pelo Banco Central e pela Câmara dos Deputados. Ressaltamos a Resolução BCB nº 387 (que atualiza a PRSA para PRSAC-BCB e aprimora a governança para sua implementação) e a Resolução BCB nº 389 (novo regulamento do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática Organizacional do Banco Central).

Acompanhamos também os Projetos de Lei nº 4.094/2024 (que institui o Programa Nacional de Coleta, Reciclagem e Descarte de Equipamentos Eletrônicos) e nº 4.499/2024 (que dispõe sobre a criação da Cédula de Crédito Ambiental Certificado). Enviamos esses normativos às áreas pertinentes para conhecimento, ainda que não tenham gerado obrigações imediatas à Núcleo.

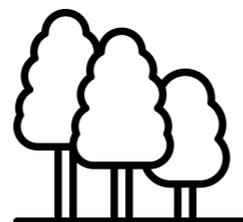
Nossa gestão de resíduos assegura a destinação correta de resíduos sólidos e eletrônicos, priorizando fornecedores alinhados às melhores práticas ambientais.

### REFLORESTAMENTO

Contribuímos para a iniciativa da BMC no projeto de plantio de 38 mil árvores. Em comemoração ao *go live* da nossa Central Núcleo, plantamos cem árvores para fortalecer essa ação, que integra o projeto da Reforest'Action em parceria com a RioTerra. O projeto visa restaurar a paisagem original da Floresta Amazônica, preservar a biodiversidade local e gerar renda para a comunidade envolvida.

Adotamos também iniciativas de consumo consciente: em nossa festa de fim de ano, reforçamos a prática de redução de resíduos por meio da distribuição de ecopos, aliada à escolha de um local que adota práticas de ecoeficiência, tornando o evento mais sustentável e alinhado aos nossos valores.

Trabalhamos de forma consciente, alinhando nossas ações ao meio ambiente e à sociedade, conforme nosso [Código de Ética e Conduta](#). Nosso compromisso com a sustentabilidade inclui a conservação dos recursos naturais e a redução de impactos ambientais e sociais



# 100

árvores

foram plantadas para contribuir com o projeto da Reforest'Action

## Emissões

Em nosso inventário de gases de efeito estufa (GEE), ainda não fazemos monitoramento da intensidade de emissões, mas acompanhamos a evolução ao longo do tempo e identificamos oportunidades de ganhos de eficiência operacional. Para isso, medimos o consumo de água e energia, buscamos novos produtos e soluções que promovam a ecoeficiência e gerenciamento de resíduos de forma sustentável. **GRI 305-4**

### EMISSIONES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 1) **GRI 305-1**

#### EMISSIONES DE ESCOPO 1 CONSOLIDADAS (TCO<sub>2</sub>E)<sup>1</sup> | 2024 **GRI 305-1**

Total de emissões de escopo 1, em tCO <sub>2</sub> e	0,374
--	-------

<b>TOTAL DE EMISSIONES BIOGENICAS DE ESCOPO 1, EM TONELADAS</b>	<b>0,03</b>
---	-------------

<sup>1</sup> Gases incluídos no cálculo das emissões: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O e HCFs. O ano-base escolhido é 2023, por ser o ano anterior ao ano de relato, pois a empresa não possui uma meta de redução de emissões, e o ano-base é usado apenas para comparações. A metodologia utilizada foi GHG Protocol, IPCC e GWP AR5.

### EMISSIONES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA (ESCOPO 2) **GRI 305-2**

#### EMISSIONES DE ESCOPO 2 (TCO<sub>2</sub>E)<sup>1</sup> | 2024 **GRI 305-2**

Abordagem de localização	8,45
--------------------------	------

<sup>1</sup> Gases incluídos no cálculo das emissões: CO<sub>2</sub>. O ano-base escolhido é 2023, por ser o primeiro ano de cálculo do inventário com o total de 3,92 tCO<sub>2</sub>e. A metodologia utilizada foi GHG Protocol, IPCC e GWP AR5.



## Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (escopo 3)

### GRI 305-3

O aumento das emissões de GEE no escopo 3, observado no período mais recente, está diretamente associado ao retorno gradual das atividades presenciais nos escritórios. Houve um crescimento natural no uso de transportes, tanto individuais quanto coletivos, impactando indicadores relacionados a viagens e deslocamentos dos colaboradores.

É importante destacar que esse movimento reflete uma decisão estratégica alinhada às necessidades do negócio e ao fortalecimento da cultura organizacional, promovendo mais colaboração e engajamento entre as equipes.

### EMISSIONES ESCOPO 3 (TCO<sub>2</sub>E)<sup>1</sup> GRI 305-3

Total de emissões de escopo 3, em tCO <sub>2</sub> e	<b>385,23</b>
--	---------------

<b>TOTAL DE EMISSÕES BIOGÊNICAS DE ESCOPO 3, EM TONELADAS</b>	<b>51,87</b>
---	--------------

<sup>1</sup> Gases incluídos no cálculo das emissões: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O e HCFs. O ano-base escolhido é 2023, por ser o primeiro ano de cálculo do inventário com o total de emissões 300,11 tCO<sub>2</sub>e. Foram consideradas as categorias: resíduos gerados nas operações, viagens de negócios e transporte de empregados. A metodologia utilizada foi GHG Protocol, IPCC e GWP AR5.

### REDUÇÃO DE EMISSÕES DE GEE (TCO<sub>2</sub>E)<sup>1</sup> | 2024 GRI 305-5

	Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3
Emissões no ano de reporte	0,37	8,45	385,2
Emissões no ano-base (2023)	0,33	3,92	323,3
Diferença nas emissões em relação ao ano-base	0,04	4,53	61,9

<sup>1</sup> Escopo 1: fontes estacionárias, fontes móveis e emissões fugitivas (geradores, uso de carros e condicionadores de ar + extintores); Escopo 2: consideramos apenas o consumo de energia dos três andares do escritório. Não consideramos dados de consumo energético de *data center*, porque são dados de consumo de energia renovável; Escopo 3: escopo relacionado a resíduos sólidos e transporte de colaboradores que fazem trajetos em veículos particulares. Tivemos um aumento pela retomada aos escritórios. Gases incluídos no cálculo das emissões: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O e HCFs. O ano-base escolhido é 2023, por ser o primeiro ano de cálculo do inventário. A metodologia utilizada foi GHG Protocol, IPCC e GWP AR5.

# Energia

GRI 302-4

Nossa jornada de sustentabilidade tem grande foco na redução do consumo de energia elétrica. Temos investido na migração de sistemas para a nuvem para otimizar a eficiência energética e reduzir impactos ambientais. Além disso, adotamos equipamentos com eficiência energética e aderimos ao plano Call Home, que garante monitoramento remoto 24x7, evitando o deslocamento para eventos de baixo risco permitindo uma pré-análise e muitas vezes soluções remotas, contribuindo para otimizações de emissões de carbono com o transporte do técnico para manutenção.

No ambiente corporativo, estamos trabalhando no desenvolvimento de uma matriz de cálculo detalhada para mensurar o consumo elétrico e a emissão de carbono de nossos sistemas, facilitando a comparação entre soluções e fornecendo *insights* para melhorias futuras.

Em 2024, obtivemos excelentes resultados com o Projeto Hefesto, conduzido pelo time de Infraestrutura, que atualizou tecnologicamente os *data centers*

O **Projeto Hefesto** atualizou tecnologicamente os *data centers* da Núclea





da Núclea. Com essa modernização, conseguimos reduzir os gastos com energia elétrica e ar-condicionado em 16,2% desde 2022. Esse processo permitiu a diminuição da quantidade de equipamentos utilizados no processamento, além da redução do número de *data centers*, que passou de quatro para dois.

Como resultado, foi obtida uma redução de 65.196 GJ em relação ao ano-base de 2022, quando foi realizada a principal iniciativa técnica voltada para a consolidação dos ambientes. Também em 2022, foi decidido que todas as novas cargas de trabalho seriam concebidas em ambiente *cloud*, o que estabilizou o consumo do ambiente de DC, ainda que a quantidade de ambientes tenha crescido.

Em novembro de 2024, implementamos a automação das luzes do escritório para que funcionem com horários predefinidos e de acordo com a demanda. Caso não haja uso, elas desligam automaticamente ou podem ser acionadas remotamente através de um aplicativo no celular. Essas automações foram implementadas para promover um uso mais eficiente da energia, reduzindo o consumo e buscando resultados mais sustentáveis para o ano de 2025.

## CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO **GRI 302-1**

### COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS<sup>1</sup> UTILIZADOS E SEU TOTAL DE ENERGIA (GJ) | 2024 **GRI 302-1**

Combustíveis fósseis	Quantidade de energia
<i>Diesel</i>	28,80
<b>TOTAL</b>	<b>28,80</b>

<sup>1</sup>A Núclea não utiliza combustíveis fósseis para transformação de energia.

### CONSUMO POR FONTE DE ENERGIA (GJ)<sup>1</sup> | 2024 **GRI 302-1**

Tipo de consumo	Quantidade (kwh)	Quantidade (GJ)
<i>Diesel</i>	218.530	786,71
<b>TOTAL</b>	<b>218.530</b>	<b>786,71</b>

<sup>1</sup>As informações prestadas nesse campo compreendem o consumo elétrico das instalações dos escritórios da Núclea, uma vez que os *data centers* de processamento do negócio estão em Infraestrutura fornecida por terceiros.

### TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (GJ)<sup>1</sup> | 2024 **GRI 302-1**

Tipo de energia	Quantidade
Combustíveis não renováveis consumidos	28,80
Eletricidade	786,71
<b>TOTAL</b>	<b>815,51</b>

<sup>1</sup> Os dados de consumo foram obtidos pela conta da Enel. O *diesel* (combustível) foi medido pela NF de abastecimento fornecida pela empresa Petroserv e, para a conversão de unidade, foi utilizada a ferramenta disponível em <https://mathda.com/convert/pt/energy/kilowatt-hour-to-gigajoule>.



## 05

# DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

NESTE CAPÍTULO

\ Clientes



# 5. Desempenho econômico e financeiro

GRI 2-6

Em 2024, reforçamos a importância do planejamento financeiro como pilar estratégico da sustentabilidade corporativa, adotando cada vez mais práticas alinhadas a princípios ESG em nossas decisões. O planejamento anual contemplou investimentos em consultoria independente para avaliação de órgãos de governança, ampliando a transparência e a adoção de padrões de mercado. Em 2024, registramos uma receita líquida de R\$ 1,63 bilhão.

O planejamento estratégico de 2025, realizado no fim de 2024, concentra-se em quatro pilares: financeiro; mercado; riscos, controles e gestão regulatória; e pessoas e cultura. Esses pilares guiarão a elaboração do orçamento (OEFI25), a atualização do orçamento plurianual (2025-2027) e a definição de metas anuais e individuais.

R\$ 1,63

bilhão

foi a receita líquida registrada em 2024 pela Núcleo

## VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO **GRI 201-1**

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO<sup>1</sup> (R\$) | 2024<sup>2</sup> **GRI 201-1**

	Valor R\$
Receita	1.850.170.100

<sup>1</sup> A abrangência do valor econômico gerado e distribuído é nacional, pois a Núcleo atua como provedora de serviços para todo o sistema financeiro, impactando em última instância toda a população brasileira.

<sup>2</sup> Por se tratar do primeiro ciclo de relato com base na GRI, não há histórico comparativo.

### VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$) | 2024 **GRI 201-1**

Tipo de consumo	Quantidade (kwh)	Quantidade (GJ)
Custos operacionais	409.038.490	22,11
Salários e benefícios de empregados	285.352.000	15,42
Pagamentos a provedores de capital <sup>1</sup>	724.782.000	39,17
Pagamentos ao governo (por país)	477.817.410	25,83
Investimentos na comunidade	7.958.200	0,43
<b>TOTAL</b>	<b>1.904.948.100,00</b>	<b>102,96</b>

<sup>1</sup> No caso de pagamentos de provedores de capital, temos uma situação em que em 2024 efetuamos o pagamento de reservas de lucros acumuladas de anos anteriores, por isso resulta em valor econômico negativo.

### VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$) | 2024 **GRI 201-1**

	Valor R\$
<b>TOTAL</b>	<b>-54.778.000,00</b>

No caso de pagamentos de provedores de capital, temos uma situação em que, em 2024, efetuamos o pagamento de reservas de lucros acumuladas de anos anteriores, por isso resulta em valor econômico negativo.



# Clientes

**GRI 3-3 Transparência, relacionamento  
e experiência com clientes**

Nossa abordagem estratégica combina metodologias e soluções para elevar a satisfação, o engajamento e a eficiência dos negócios. Aplicamos pesquisas com metodologia NPS e promovemos reuniões do Núcleo Escuta, um canal exclusivo para entender e atender às necessidades dos clientes, fortalecendo a confiança e o relacionamento. O canal tem aprimorado a experiência dos nossos clientes e elevou nosso *Net Promoter Score* (NPS) de 54% para 60% no primeiro trimestre de 2024. Além disso, temos grupos de trabalho dedicados a analisar *insights* e implementar soluções estratégicas para oferecer uma experiência cada vez melhor.

A partir desses processos, analisamos *feedbacks*, identificamos oportunidades de melhoria e implementamos mudanças que fortalecem o relacionamento com o cliente. Além disso, alinhamos processos, produtos e serviços às reais necessidades do mercado, garantindo mais eficiência, fidelização e crescimento sustentável para as empresas. Nesse processo estruturado, garantimos respostas rápidas e transparentes, com checagem contínua das mídias e controle interno das informações divulgadas.

Nesse processo estruturado de recolhimento e análise de *feedbacks*, identificação de melhorias e implementação de mudanças para os clientes, realizamos um projeto de levantamento de estratégias para

contingências lógicas, operacionais e tecnológicas, que contou com centenas de entrevistas com clientes, fortalecendo ainda mais a relação com eles e gerando autonomia para que contornem situações de adversidade na ausência das operações Núcleo normalizadas, de forma independente, diminuindo o impacto em seus negócios.

Também contamos com os Embaixadores de Centralidade, que disseminam nossa abordagem centrada no cliente, e com o Programa Potencializa, desenvolvido com a Bain & Company, que identifica oportunidades de eficiência, margem Ebitda e novas receitas para preparar a Núcleo para o futuro em um ambiente competitivo.

No âmbito da governança corporativa, revisamos continuamente nossos regimentos e políticas para assegurar transparência nas informações financeiras, estratégias e operações, prezando pela equidade no tratamento de *stakeholders* e *accountability* pelas decisões e resultados. As alterações foram pontuais, com exceção da política de preços e condições comerciais, que passou por ajustes para esclarecer critérios de aplicação diferenciada em clientes distintos, garantindo justiça nos acordos.

A área jurídica inovou com a adoção de inteligência artificial. Automatizamos processos de registro de

atas de comitês, validação de poderes, análise preliminar de contratos e implantamos um *chatbot* para demandas recorrentes dos clientes internos. Dessa forma, reduzimos tarefas repetitivas e mantivemos nosso time focado em análises técnicas, aprimorando a experiência do cliente e promovendo uma cultura de simplificação de processos.

Aplicamos pesquisas com metodologia NPS e promovemos reuniões do Núcleo Escuta, **um canal exclusivo para as necessidades dos clientes**, fortalecendo a confiança e o relacionamento



## 06

# INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

### NESTE CAPÍTULO

- \ Novos produtos e serviços
- \ Cibersegurança
- \ Parcerias e novos negócios



# 6. Inovação e tecnologia

GRI 3-3 Inovação tecnológica e transformação digital

Trabalhamos em múltiplas frentes para aprimorar a resiliência de nossas aplicações

Ao longo de 2024, demos passos importantes na área de Tecnologia da Informação. A adoção de soluções de inteligência artificial destacou-se como iniciativa-chave para elevar a produtividade de nosso ciclo de desenvolvimento, rendendo ganhos superiores a 15% nos principais indicadores. Além disso, trabalhamos em múltiplas frentes para aprimorar a resiliência de nossas aplicações e contribuimos de forma expressiva para a agenda de eficiência financeira e operacional por meio do projeto Potencializa, que estabelece melhorias graduais até 2027.

Também ampliamos o uso de nuvem, tanto em novas iniciativas de negócio, com aplicações modernizadas e que se apropriam do benefício dos serviços gerenciados da nuvem, tendo seu prazo de

desenvolvimento reduzido em um total de três meses, devido à publicação de componentes comuns, reusáveis e padronizados, que contemplam observabilidade e *features* para agilizar o atendimento ao cliente, garantindo *performance*, escalabilidade e redução de custo, quanto na migração de sistemas que estavam em *data centers* tradicionais, o que também contribui para custos evitados. Com isso, fortalecemos a cultura de dados e de métricas, que agora orientam nossa tomada de decisão e a priorização dos esforços em TI. Como resultado, assumimos protagonismo no atendimento às demandas dos clientes, traduzidas em nossas metas de NPS, oferecendo soluções que vão de melhorias contínuas a implementações mais robustas.





Em termos de infraestrutura, investimos significativamente em automações para provisionamento de infraestrutura e melhoria de serviços em parceria com a Accenture. Ao mesmo tempo, direcionamos recursos para iniciativas de automação, otimizando tarefas operacionais e processos externos, destacando o crescimento de 34% de alertas resolvidos com *self-healing*, diminuição de 38% de incidentes relevantes, e a redução no tempo de atendimento de 66% para respostas ao processo de *due diligence*. A modernização do processamento de sistemas legados foi outro marco: preservamos o conceito de reúso, permitindo que desenvolvimentos possam ser aproveitados por outras áreas e futuros projetos.

O investimento em novas tecnologias vem gerando ganhos em eficiência, visto que crescemos em 64% a quantidade de Ativos/ICS em 2024, em 23% em novos sistemas suportados pela área de Tecnologia sem crescer na mesma proporção o número de colaboradores ou terceiros, com 99,990% de disponibilidade dos nossos serviços críticos, além de contribuir para a prevenção de perdas operacionais. Porém, há desafios, como o impacto ambiental do aumento do consumo energético. Para mitigar esses efeitos, adotamos práticas como gestão da obsolescência, orçamento de TI para atualizações e capacitação

continua de colaboradores por meio das plataformas Udemy e Núclea Academy.

A governança da inovação inclui gestão orçamentária, planejamento estratégico e monitoramento de indicadores como eficiência operacional e custos evitados. A cultura ágil orienta a execução e alinhamento das iniciativas, enquanto provas de conceito garantem a viabilidade de novas tecnologias. O envolvimento dos *stakeholders* é essencial, com sugestões coletadas via Inovabox e *feedbacks* constantes de clientes e colaboradores.

# Novos produtos e serviços

Em 2024, lançamos diversos produtos e serviços para nossos clientes e colaboradores. Nos pilares de Eficiência e Centralidade no cliente destacamos a disponibilização de dois *chatbots*: um voltado para o Centro de Excelência, focado no atendimento a clientes, contribuindo para o FCR (*first call resolution*); e outro para suporte aos usuários internos, aprimorando a experiência e a velocidade de resposta. Já estamos em fase de andamento na internalização da liquidação e, para expandir nosso portfólio, adquirimos o sistema de registros seguros (Registro de Operações de Seguros (SRO)/Sistema de Controle de custos e Provisões (SC-CP)/PrevCap), primeiro passo para atender a esse mercado estratégico.

Participamos ativamente de eventos e parcerias que reforçam nossa visão de futuro inovadora e nossa integração com o ecossistema de tecnologia. Em 2024, estivemos presentes em eventos como Gartner Symposium, The AI Conference, AWS Re-Invent e Febraban Tech, entre outros encontros relevantes. Ainda apoiamos iniciativas como o Summer Job, do ITA, e o BugHunt, da FIAP, voltadas à segurança.

Para fortalecer a governança em inovação, contamos com a área de Arquitetura de Sistemas, que cataloga e avalia novas tecnologias, e o Comitê não estatutário de Tecnologia e Inovação, que dá suporte essencial a essas iniciativas, garantindo alinhamento estratégico e acompanhando o desenvolvimento de projetos que reforçam nossa competitividade



e sustentabilidade. Dentre esses projetos, destacamos a ampliação da autonomia dos clientes em suas interações com a Núcleo, a automação de processos para aumentar a eficiência operacional, o avanço na modernização e migração de sistemas para nuvem e o uso massivo de IA para elevar a produtividade.

Seguimos ainda reforçando a resiliência de nossos serviços, aprimorando opções de integração com sistemas atuais, melhorando a qualidade e a apresentação de métricas operacionais, e definindo prioridades claras nos projetos que trazem mais valor ao negócio.

Olhando para 2025, nossas prioridades incluem ampliar o nível de satisfação de clientes e colaboradores com os serviços de TI da Núcleo, fortalecer a capacitação das equipes e aumentar a produtividade para responder às demandas de sustentação e criação de novos negócios.

Seguiremos buscando implementar iniciativas alinhadas à agenda ESG, prosseguindo na modernização de nosso portfólio de serviços e aprofundando ações de inclusão e diversidade dentro dos times de tecnologia. Acreditamos que a sinergia entre essa busca, a inovação tecnológica e a cultura orientada a dados continuarão impulsionando nossa atuação como uma *fintech* B2B de referência no mercado, tornando-nos cada vez mais preparados para chegar ao objetivo de entregar valor sustentável a todos os nossos *stakeholders*.

## Evolução de produtos e serviços para clientes e colaboradores

- \\ **Imob HIS/HMP** – Emitimos, por meio de uma análise detalhada de documentos, o certificado de comprovação de renda familiar para os compradores de imóveis enquadrados nos programas municipais de Habitação de Interesse Social (HIS) e Habitação de Mercado Popular (HMP). Esse certificado é um requisito obrigatório para a formalização do contrato de compra e venda desses imóveis;
- \\ **Tokenização de Ativos e Recebíveis** – Integra a Web3 ao ambiente de liquidação, registro e interoperabilidade conectando diversos *players* do mercado com padrões de contratos inteligentes, essenciais para a escalabilidade de novas tecnologias e classes de ativos;
- \\ **Internalização da Liquidação C3** – Migração para *cloud* do serviço de liquidação financeira das operações de cessão de carteira de crédito;
- \\ **Internalização do BB Processador** – Migração para *cloud* do serviço para processar os arquivos de compensação das transações interbancárias de boleto. A partir do pagamento realizado no produto PCR (Plataforma Centralizada de Recebíveis – Boleto), os clientes recebem os arquivos com as informações para o crédito. No fim dessa fase, é apurado o saldo multilateral para envio à liquidação das operações;
- \\ **Migração do PCPO (Plataforma de Cadastro Positivo) para nuvem** – Migração para *cloud* do serviço de centralização e distribuição das informações sobre o histórico de pagamentos e crédito, financiamentos e consórcio de consumidores e empresas de telecomunicações;
- \\ **Sistema de Consulta de Boleto** – Plataforma que oferece acesso a informações precisas a partir da linha digitável e da data de vencimento, eliminando atrasos e dependências de respostas individuais de terceiros;
- \\ **Agenda PJ** – Serviço de Histórico de Recebíveis de Cartões da Núcleo, o qual oferece informações comportamentais valiosas para avaliação de crédito empresarial; e
- \\ **Central de Registros de Certificados Profissionais (CRCP)** – Serviço de consulta das informações dos profissionais certificados para garantir a aptidão do agente autônomo que atua em um correspondente bancário através da validação da entidade certificadora, data de aprovação e a validade da certificação.



# Cibersegurança

GRI 3-3 Cibersegurança, privacidade e segurança de dados

Somos certificados nas normas ISO (International Organization for Standardization) 27001 e 22301, que representam a adoção de um Sistema de Gestão para Segurança da Informação e Continuidade de Negócios, respectivamente.

Adotamos o modelo de três linhas de defesa, para fortalecer a cultura de gestão de riscos e aumentar a confiança dos *stakeholders*.

O Conselho de Administração é responsável pelas diretrizes de segurança e continuidade, definição do apetite aos riscos, bem como aprovação do planejamento e políticas relacionadas à segurança da informação e continuidade de negócios da Núcleo. O Comitê de Riscos, Controles Internos e Compliance revisa periodicamente as diretrizes e o planejamento relacionados à segurança da informação e continuidade de negócios, e avalia o seu grau de aderência. O Comitê de Auditoria acompanha o desenvolvimento dos planos de ação reportados nos relatórios da Auditoria Interna, de Controles Internos e da Auditoria Externa.

A nossa Diretoria é responsável por definir a estratégia de segurança e continuidade, zelar e supervisionar pelo seu cumprimento, incluindo a efetividade do ambiente de controle.

Como primeira linha, estabelecemos a área Segurança da Informação e Resiliência Cibernética (SIRC), com equipe dedicada e modelo de operação definido a partir de metodologias mundialmente conhecidas, para conduzir os processos e controles relacionados, com reporte direto à Presidência.

A segunda linha, com equipe dedicada, atua na gestão e revisão dos riscos, controles internos, *compliance*, privacidade dos dados, segurança da informação e gestão da continuidade de negócios, com reporte direto à Presidência. A terceira linha tem o propósito de desenvolver de modo independente e objetivo as atividades de auditoria na aferição do grau de efetividade dos controles internos, práticas e funções próprias e terceirizadas da Núcleo.

Os sistemas de gestão são submetidos anualmente

a uma auditoria independente de certificação, que avalia e testa os papéis e responsabilidades, e os controles para mitigação dos riscos relacionados.

Contamos ainda com auditoria independente das demonstrações financeiras, para assecuração dos controles internos da Companhia; diligência de clientes; e inspeção por reguladores, como Banco Central do Brasil (BCB) e Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Os objetivos de segurança e continuidade estão alinhados com os direcionadores estratégicos da empresa e são acompanhados pela nossa governança. A partir desses objetivos, são validadas as prioridades da organização, as soluções e os sistemas atuais que suportam as linhas de negócio, os requerimentos regulatórios aplicáveis e a abordagem geral de riscos da Companhia.

Para cada negócio ou produto, analisamos os níveis de exposição atual dos riscos, os controles necessários para mitigação e definimos os planos com os

Adotamos o modelo de três linhas de defesa para fortalecer a cultura de gestão de riscos



recursos necessários para sua condução. Esse planejamento estratégico recebe o nome de Programa de Segurança, sendo aprovado pela Diretoria, revisado pela segunda linha, referendado pelo Comitê de Riscos, Controles Internos e Compliance, e aprovado pelo Conselho de Administração.

O Comitê de Auditoria também tem ciência do nosso planejamento estratégico. Para a criação de produtos ou sistemas, são definidos os requisitos de segurança e continuidade de negócios.

Adotamos uma esteira de homologação de fornecedores com critérios definidos para análise contínua de riscos relacionada à segurança, continuidade, privacidade, financeiro e reputacional. Contamos ainda com uma esteira para desenvolvimento seguro baseada no conceito de *security* e *privacy by design*.

Os ativos que suportam os nossos sistemas são inventariados e classificados de acordo com o seu nível de exposição, informação e componente.

Classificamos as informações conforme sua confidencialidade e privacidade, adotando controles automáticos para prevenir perda de dados e vazamentos, garantindo assim a retenção e o descarte conforme as normas legais.

Nosso processo de gerenciamento de ameaças (*threat intelligence*) identifica e compartilha, em tempo hábil, vírus, *malware* e conteúdo *web*, inclusive monitorando o logotipo da Núcleo com os órgãos competentes.

Os sistemas são segregados por redes lógicas com dispositivos de monitoramento, filtros de acesso e mecanismos de detecção e prevenção de intrusões, enquanto dispositivos *endpoint* são homologados e configurados de forma segura para evitar riscos e danos, especialmente no modelo BYOD.

Gerenciamos vulnerabilidades no nosso ambiente tecnológico com processos que identificam, avaliam e corrigem rapidamente brechas, falhas ou recursos





## Analizamos os impactos e definimos estratégias para mitigação de riscos relacionados à continuidade dos negócios

desatualizados. Adotamos um programa de recompensas (BugBounty), possibilitando que pessoas externas reportem para nossa equipe de segurança vulnerabilidades desconhecidas e sejam recompensadas por isso, trazendo robustez e agilidade na correção, e minimizando risco de extorsão por mal intencionados.

Os eventos de segurança são correlacionados e os incidentes são abertos e classificados automaticamente para priorização do nosso time de resposta a incidentes (24 horas, sete dias por semana). A gestão de identidades e acessos é conduzida por meio de *logins* únicos e intransferíveis, garantindo que privilégios e funções sejam atribuídos com base no mínimo necessário para o desempenho do seu cargo e função. Gerenciamos acessos concedendo, bloqueando ou revogando permissões, incluindo controle remoto às redes interna e corporativas com autenticação segura.

Para a segurança física de nossos escritórios e *data centers*, temos controles rigorosos de acesso e monitoramento por circuito interno de TV (CFTV).

Quanto à continuidade de negócios, analisamos os impactos, definimos as estratégias para mitigação dos riscos relacionados, elaboramos os planos de continuidade, conscientizamos e capacitamos as pessoas envolvidas, e definimos um calendário de exercícios para garantir o adequado funcionamento dos sistemas.

Em situações de crise, contamos com protocolos de atuação e assessoria de imprensa para adequada comunicação.

Estabelecemos um programa anual de capacitação que aborda os temas de continuidade de negócios e segurança da informação para todos os colaboradores e terceiros. Implantamos ainda um Programa de Comportamento de Segurança, cujo objetivo é promover uma cultura de segurança positiva. Esse programa permite a identificação de comportamentos críticos, com a educação e engajamento dos colaboradores, bem como a medição do impacto e melhoria contínua dos treinamentos e capacitações para toda a organização.



## Parcerias e novos negócios

Em 2024, fortalecemos ainda mais nosso papel na inclusão financeira dos brasileiros, contribuindo para democratizar o crédito e os serviços financeiros. Nossos produtos de conexão com o mercado financeiro fomentaram o acesso a melhores condições comerciais, tanto para pessoas físicas quanto para jurídicas, impulsionando, por exemplo, a portabilidade de crédito e de salário, assim como o registro de recebíveis como garantia.

O ano foi marcado por um crescimento expressivo no registro de boletos e consequente adesão ao Débito Direto Autorizado (DDA), que amplia a liberdade de escolha do cliente ao permitir a visualização de todas as contas a pagar em qualquer instituição. Além disso, avançamos significativamente na agenda de dados para pessoa jurídica, oferecendo indicadores e relatórios que permitem análises de risco mais precisas, alinhando taxas e condições de crédito à capacidade de pagamento de cada cliente.

A preocupação com a sustentabilidade permeia os nossos processos de planejamento e tomada de

decisão. Avaliamos criteriosamente o impacto social dos produtos e projetos que desenvolvemos, buscando maximizar os benefícios à população, seja no acesso a crédito, seja em condições mais vantajosas de negociação.

### **MERCADO DE SEGUROS E IMOBILIÁRIO**

Buscamos impulsionar o desenvolvimento sustentável e ético no mercado de seguros, saúde e imobiliário por meio de uma abordagem inovadora, digital e centrada no cliente. Nossa infraestrutura tecnológica foi projetada para conectar seguradoras e outros agentes do mercado de forma ágil e eficiente, garantindo soluções escaláveis, robustas e baseadas em dados.





Ao integrar tecnologia avançada e inteligência analítica, oferecemos funcionalidades diferenciadas que proporcionam às empresas uma visão ampla e precisa de seus negócios. Isso permite decisões mais assertivas e rentáveis, ajudando nossos clientes a se destacarem em seus mercados e alcançarem resultados consistentes.

Nossa atuação no processamento de grandes volumes de transações financeiras nos permite compreender detalhadamente as movimentações das empresas no país. No último período, registramos R\$ 24,1 bilhões em operações de boletos, pagamentos e recebimentos, além de R\$ 2,8 bilhões em operações de liquidação centralizada, demonstrando nossa capacidade operacional.

Registramos também 29,8 milhões de contratos, incluindo URS, cessão, gravame e ônus, e realizamos 707 milhões de operações financeiras. Além disso, destacamos 3,8 milhões de contratos cedidos e bloqueados no registro de operações de crédito, refletindo nossa ampla atuação no setor.

Nossa plataforma também se destacou em operações de crédito, com 9,3 milhões de operações registradas, e mais 6,5 milhões relacionadas

especificamente à conta salário, refletindo nossa capacidade operacional e a confiança que nossos clientes depositam em nossos serviços.

No segmento de seguros, tivemos nosso sistema de registro homologado pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) em dezembro e, desde então, estamos autorizados a oferecer serviços de registro para o mercado segurador pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg).

Oferecemos soluções inovadoras como o Registro de Operações de Seguros (SRO), que facilita registros precisos e transparentes de apólices, endossos, sinistros e prêmios, além da plataforma SaaS SUTHUB, que agiliza a distribuição digital de seguros ao conectar seguradoras a canais estratégicos de venda. Também investimos continuamente em inteligência de dados para ampliar a participação no mercado e aprimorar a gestão de riscos.

No mercado imobiliário, simplificamos processos por meio da certificação de renda familiar HIS/HMP, facilitando a aquisição de imóveis populares. Atuamos como registradora oficial de recebíveis imobiliários, garantindo segurança jurídica, transparência e liquidez aos ativos dos clientes.



## PROJETOS DE MIGRAÇÃO E MODERNIZAÇÃO

Em 2024, demos sequência a projetos de migração e modernização da infraestrutura, reduzindo o consumo de energia com mais eficiência operacional, além de concluir um sistema para facilitar a troca de planos de saúde, permitindo migração sem nova carência, com implantação prevista para 2025.

A adoção de metodologias ágeis impulsionou nosso crescimento e inovação. Investimos em tecnologia de ponta para criação de novos produtos e serviços, e ampliamos a migração para a nuvem, otimizando recursos e aproveitando a escalabilidade de forma estratégica. Além disso, desenvolvemos uma *blockchain* própria que já *tokenizou* mais de 10 mil duplicatas, com potencial para tornar mais eficientes diversos processos do mercado financeiro.

Seguimos priorizando a inclusão financeira, aprimorando produtos que ajudam consumidores a comparar e escolher as melhores condições de crédito e fortalecendo o atendimento ao cliente com novas tecnologias e equipes especializadas. Esses avanços, somados à implementação do NPS System, refletiram positivamente na percepção da nossa marca, resultando em um crescimento significativo do NPS.

Em todos esses segmentos, a Núclea mantém um compromisso constante com práticas ESG, promovendo soluções responsáveis e inovadoras, sempre focadas no sucesso duradouro de nossos parceiros e clientes.

Para 2025, nossa agenda prevê o desenvolvimento contínuo de soluções que visem à inclusão financeira e ao acesso a melhores condições comerciais. Um dos exemplos é a introdução das duplicatas escriturais em produção, ainda em formato piloto, o que deve oferecer à cadeia produtiva brasileira condições mais atrativas de financiamento na indústria, no varejo e no comércio.





07

# ANEXOS



**TRABALHADORES QUE NÃO SÃO EMPREGADOS<sup>1, 2</sup> | 2024<sup>3</sup> GRI 2-8**

Relação contratual	Tipo de trabalho realizado	Total
Terceirizados	Consultorias	391
	Serviços de desenvolvimento de TI	
	Serviços administrativos Serviços de limpeza e manutenção	
Estagiários	Serviços administrativos	60
Trainees	Serviços administrativos	5
<b>TOTAL</b>		<b>456</b>

<sup>1</sup> A contabilização desses trabalhadores foi realizada por meio de contagem direta, abrangendo tanto aqueles em regime de tempo integral quanto parcial.

<sup>2</sup> Não foram identificadas flutuações significativas no número de trabalhadores ao longo do ano.

<sup>3</sup> Por se tratar do primeiro ciclo de relato com base na GRI, não há histórico comparativo.



# Processos para reparar impactos negativos

GRI 2-25

Disponibilizamos diversos canais internos e externos para registrar queixas, garantindo transparência e acessibilidade. Esses canais incluem suporte ao cliente via URA, Fale Conosco, *e-mail*, Fale com Especialista, no *site*, e um novo Portal do Cliente, que será lançado em 2025 para aprimorar o atendimento e o *onboarding*. Internamente, são promovidas as reuniões Núcleo Escuta, encontros interativos semanais, além do Canal de Ética e Conduta, acessível no Portal Corporativo e no *website*.

Os *stakeholders* participam ativamente da concepção, revisão e aprimoramento dos mecanismos de queixa, contribuindo para diretrizes que fortalecem a excelência e a responsabilidade no setor. A colaboração com entidades externas permite a adoção de melhores práticas para garantir que nossas iniciativas estejam alinhadas com as expectativas do mercado e da sociedade. Dessa forma, reforçamos nosso comprometimento com a escuta ativa e a melhoria contínua dos processos.

Para monitorar a eficácia dos mecanismos de queixa e de outros processos de reparação de impactos, utilizamos pesquisas de satisfação como CSAT e NPS Relacional, avaliando a experiência dos clientes. O Compliance também acompanha e reporta ao Comitê de Riscos, Controles Internos e Compliance os indicadores do Programa de Integridade, garantindo que os padrões estabelecidos sejam cumpridos. Esse monitoramento contínuo assegura que as ações da empresa sejam eficazes e alinhadas às boas práticas de governança.

Além disso, fornecemos *feedback* contínuo aos *stakeholders* sobre a resolução de queixas e pedidos de reparação, coletando mensalmente percepções por meio das pesquisas de satisfação. Os canais de queixa funcionam 24 horas por dia, sete dias por semana, permitindo um acompanhamento constante das demandas. A organização também mede o nível de satisfação dos usuários com esses canais e implementa melhorias contínuas para otimizar o atendimento e a experiência dos clientes.



## Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

GRI 205-2

Para os dados informados, estamos considerando os funcionários contratados em 2024, e para a contagem de funcionários, não consideramos estagiários e aprendizes.

Para fornecedores, é necessário que o fornecedor leia e informe que possui ciência sobre as diretrizes do Código de Ética e Conduta da Núcleo. Portanto, para as comunicações aos parceiros de negócios, consideramos os fornecedores com os quais realizamos a diligência de integridade.

**MEMBROS DA GOVERNANÇA COMUNICADOS E TREINADOS SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO, POR REGIÃO | 2024 GRI 205-2**

Membros da governança comunicados e treinados	Comunicados	Treinados
<b>Brasil</b>		
Número de membros no ano	13	13
Número de membros comunicados/treinados	13	13
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>TOTAL</b>		
Número de membros no ano	13	13
Número de membros comunicados/treinados	13	13
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100%	100%

**EMPREGADOS COMUNICADOS E TREINADOS SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO, POR REGIÃO | 2024 GRI 205-2**

Membros da governança comunicados e treinados	Comunicados	Treinados
<b>Brasil</b>		
Número de membros no ano	799	799
Número de membros comunicados/treinados	799	799
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>TOTAL</b>		
Número de membros no ano	799	799
Número de membros comunicados/treinados	799	799
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100%	100%

**EMPREGADOS COMUNICADOS E TREINADOS SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO, POR CATEGORIA FUNCIONAL | 2024 - GRI 205-2**

	Comunicados	Treinados
<b>Presidente</b>		
Número de empregados	1	1
Número de empregados comunicados/treinados	1	1
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>Vice-Presidência</b>		
Número de empregados	3	3
Número de empregados comunicados/treinados	3	3
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>Diretoria</b>		
Número de empregados	6	6
Número de empregados comunicados/treinados	6	6
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>Superintendência Executiva</b>		
Número de empregados	8	8
Número de empregados comunicados/treinados	8	8
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>Superintendência</b>		
Número de empregados	12	12
Número de empregados comunicados/treinados	12	12
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>Gerência</b>		
Número de empregados	52	52
Número de empregados comunicados/treinados	52	52
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>Consultor</b>		
Número de empregados	29	29
Número de empregados comunicados/treinados	29	29

**EMPREGADOS COMUNICADOS E TREINADOS SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO, POR CATEGORIA FUNCIONAL | 2024 - GRI 205-2**

	Comunicados	Treinados
<b>Coordenação</b>		
Número de empregados	56	56
Número de empregados comunicados/treinados	56	56
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>Especialista</b>		
Número de empregados	67	67
Número de empregados comunicados/treinados	67	67
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>Analista</b>		
Número de empregados	545	545
Número de empregados comunicados/treinados	545	545
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>Assistente</b>		
Número de empregados	15	15
Número de empregados comunicados/treinados	15	15
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>Trainee<sup>1</sup></b>		
Número de empregados	5	5
Número de empregados comunicados/treinados	5	5
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100%	100%
<b>TOTAL</b>		
Número de empregados	799	799
Número de empregados comunicados/treinados	799	799
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100%	100%

**CONSUMO DE ENERGIA FORA DA ORGANIZAÇÃO (GJ)<sup>1</sup> | 2024 GRI 302-2**

Tipo de energia	Quantidade
Eletricidade	7.412

<sup>1</sup> Para coleta dos dados, foram utilizados medidores de consumo de energia dos *data centers*. A casa decimal está diferente pois o valor de energia consumida em 2024 é de 2.059.027kWh = 7412.4972 GJ. O consumo elétrico disponibilizado neste quadro compreende o consumo elétrico dos equipamentos da Núcleo nos ambientes de *data center*, responsáveis pelo processamento do negócio *core*.



# Diversidade em órgãos de governança e empregados

## GRI 405-1

Nosso objetivo para 2025 é continuar avançando na ampliação da representatividade, aumentando a presença de pessoas de diferentes recortes de diversidade em seu quadro de colaboradores, fortalecendo, assim, uma cultura mais inclusiva e equitativa.

## PERCENTUAL DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO | 2024 GRI 405-1

	Homens	Mulheres	Total
<b>Presidência</b>			
Número	1	0	1
Percentual	100%	0%	100%
<b>Vice-Presidência</b>			
Número	2	1	3
Percentual	66,67%	33,33%	100%
<b>Diretoria</b>			
Número	4	2	6
Percentual	66,67 %	33,33 %	100%
<b>Superintendência Executiva</b>			
Número	5	3	8
Percentual	62,50%	37,50%	100%
<b>Superintendência</b>			
Número	10	2	12
Percentual	83,33%	16,67%	100%
<b>Gerência</b>			
Número	27	25	52
Percentual	51,92%	48,08%	100%
<b>Consultor</b>			
Número	27	2	29
Percentual	93,10%	6,90%	100%
<b>Coordenação</b>			
Número	42	14	56
Percentual	75,00%	25,00%	100%
<b>Especialista</b>			
Número	51	16	67
Percentual	76,12%	23,88%	100%

PERCENTUAL DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO | 2024 GRI 405-1

	Homens	Mulheres	Total
<b>Analista</b>			
Número	352	193	545
Percentual	64,25 %	35,75 %	100%
<b>Assistente</b>			
Número	8	7	15
Percentual	53,33%	46,67%	100%
<b>Trainee<sup>1</sup></b>			
Número	4	1	5
Percentual	80,00%	20,00%	100%
<b>TOTAL</b>			
<b>NÚMERO</b>	<b>533</b>	<b>266</b>	<b>799</b>
<b>PERCENTUAL</b>	<b>66,41 %</b>	<b>33,59 %</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup>Foi incluída a categoria funcional *Trainee* no reporte, sendo assim, o total de funcionários difere do indicador 2-7.

PERCENTUAL DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA | 2024 GRI 405-1

	Número	Percentual
<b>Presidência</b>		
Abaixo de 30 anos	0	0
Entre 30 e 50 anos	1	100%
Acima de 50 anos	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>
<b>Vice-Presidência</b>		
Abaixo de 30 anos	0	0
Entre 30 e 50 anos	1	33,33%
Acima de 50 anos	2	66,67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
<b>Diretoria</b>		
Abaixo de 30 anos	0	0
Entre 30 e 50 anos	5	83,33 %
Acima de 50 anos	1	16,67 %
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>Superintendência Executiva</b>		
Abaixo de 30 anos	0	0
Entre 30 e 50 anos	6	75,00%
Acima de 50 anos	2	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
<b>Superintendência</b>		
Abaixo de 30 anos	0	0
Entre 30 e 50 anos	9	75,00%
Acima de 50 anos	3	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>
<b>Gerência</b>		
Abaixo de 30 anos	0	0



	Número	Percentual
Entre 30 e 50 anos	46	88,46 %
Acima de 50 anos	6	11,54 %
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>
<b>Consultor</b>		
Abaixo de 30 anos	1	3,45%
Entre 30 e 50 anos	23	79,31%
Acima de 50 anos	5	17,24%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>
<b>Coordenação</b>		
Abaixo de 30 anos	0	0
Entre 30 e 50 anos	52	92,86%
Acima de 50 anos	4	7,14%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>
<b>Especialista</b>		
Abaixo de 30 anos	0	0
Entre 30 e 50 anos	58	86,57 %
Acima de 50 anos	9	13,43 %
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
<b>Analista</b>		
Abaixo de 30 anos	131	24,04 %
Entre 30 e 50 anos	368	67,52 %
Acima de 50 anos	46	8,44 %
<b>TOTAL</b>	<b>545</b>	<b>100%</b>
<b>Assistente</b>		
Abaixo de 30 anos	8	53,33 %
Entre 30 e 50 anos	6	40,00 %
Acima de 50 anos	1	6,67 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
<i>Trainee</i> <sup>1</sup>		

	Número	Percentual
Abaixo de 30 anos	3	60,00%
Entre 30 e 50 anos	2	40,00%
Acima de 50 anos	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>		
<b>ABAIXO DE 30 ANOS</b>	<b>143</b>	<b>17,90 %</b>
<b>ENTRE 30 E 50 ANOS</b>	<b>578</b>	<b>72,34 %</b>
<b>ACIMA DE 50 ANOS</b>	<b>78</b>	<b>9,76 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>799</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup>Foi incluída a categoria funcional *Trainee* no reporte, sendo assim, o total de funcionários difere do indicador 2-7.

#### PERCENTUAL DE EMPREGADOS DE GRUPOS MINORITÁRIOS E/OU VULNERÁVEIS, POR CATEGORIA FUNCIONAL | 2024 GRI 405-1

	Nº de empregados de grupos minoritários	Percentual
<b>Negros</b>		
Presidente	0	0
Vice-Presidência	0	0
Diretoria	1	14,29%
Superintendência Executiva	1	12,50%
Superintendência	2	16,67%
Gerência	4	7,69%
Consultor	3	10,34%
Coordenação	19	33,93%
Especialista	22	32,84%
Analista	204	37,29%
Assistente	7	43,75%
<i>Trainee</i>	3	60,00%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>33,13%</b>



LGBT+		
Presidente	0	0
Vice-Presidência	0	0
Diretoria	0	0
Superintendência Executiva	0	0
Superintendência	0	0
Gerência	1	1,92%
Consultor	4	13,79%
Coordenação	4	5,36%
Especialista	1	1,49%
Analista	45	8,23%
Assistente	0	0
Trainee	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>6,72%</b>
PcDs		
Presidente	0	0
Vice-Presidência	0	0
Diretoria	0	0
Superintendência Executiva	1	12,50%
Superintendência	0	0
Gerência	1	1,92%
Consultor	0	0
Coordenação	2	3,57%
Especialista	1	1,49%
Analista	13	2,38%
Assistente	9	56,25%
Trainee	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>3,36%</b>

## Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens GRI 405-2

Publicamos semestralmente, no Ministério do Trabalho, o Relatório de Igualdade Salarial e de Critérios Remuneratórios, conforme estabelecido pelo Decreto nº 11.795/2023. Como parte da estratégia, a política salarial é estruturada para garantir equidade, sendo baseada em um plano de cargos e salários que considera o desempenho e a qualificação dos colaboradores, sem discriminação de gênero.

Além disso, adotamos políticas de incentivo à contratação de mulheres, com foco especial em mulheres com deficiência, mulheres pretas e pardas, promovendo a inclusão e a igualdade de oportunidades no ambiente corporativo.



08

# SUMÁRIO GRI

ea

NÚCLEA  
Construir conexões que gera

NÚCLEA  
Construir conexões que



# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

## DECLARAÇÃO DE USO

A NÚCLEA RELATOU AS INFORMAÇÕES CITADAS NESTE SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI PARA O PERÍODO DE 1º DE JANEIRO DE 2024 A 31 DE DEZEMBRO DE 2024 COM BASE NAS NORMAS GRI.

**GRI 1** usada

**GRI 1**  
Fundamentos 2021

Norma GRI / Outra Fonte	Conteúdo	Localização	Omissão	ODS
-------------------------	----------	-------------	---------	-----

### Conteúdos gerais

A organização e suas práticas de relato

<b>GRI 2</b> Conteúdos gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	<a href="#">8</a>		
	2-2 Empresas incluídas no relato de sustentabilidade da organização		A Núcleo inclui as entidades Núcleo Associação e CRT4, que, junto à empresa, compõem um conglomerado de três CNPJs. O tratamento dos temas materiais é uniforme entre todas as entidades.	
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	<a href="#">4</a>		
	2-4 Reformulações de informações		Primeiro relatório da organização.	
	2-5 Verificação externa		A Núcleo não realiza verificação externa.	



Norma GRI / Outra Fonte	Conteúdo	Localização	Omissão	ODS
<b>Atividades e trabalhadores</b>				
<b>GRI 2</b> Conteúdos gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	<a href="#">13</a> , <a href="#">16</a> , <a href="#">47</a>		
	2-7 Empregados	<a href="#">31</a>		8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	<a href="#">60</a>		8
<b>Governança</b>				
<b>GRI 2</b> Conteúdos gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição	<a href="#">21</a>		
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	<a href="#">21</a>		
	2-11 Presidente do principal órgão de governança		O presidente do mais alto órgão de governança da Núcleo não ocupa um cargo executivo dentro da empresa.	
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	<a href="#">21</a>		
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	<a href="#">21</a>		
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	<a href="#">21</a>		
	2-15 Conflitos de interesse	<a href="#">26</a>		
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	<a href="#">25</a>		
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	<a href="#">21</a>		
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	<a href="#">21</a>		
	2-19 Políticas de remuneração	<a href="#">22</a>		
2-20 Processo para determinação da remuneração	<a href="#">32</a>			
2-21 Proporção da remuneração total anual		Informação não divulgada por estratégia da empresa.		



Norma GRI / Outra Fonte	Conteúdo	Localização	Omissão	ODS
<b>Estratégia, políticas e práticas</b>				
<b>GRI 2</b> Conteúdos gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	<a href="#">5</a>		
	2-23 Compromissos de política	<a href="#">24</a>		16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	<a href="#">24</a>		
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	<a href="#">61</a>		
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	<a href="#">25</a>		16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	A Núcleo não recebeu multas ou sanções não monetárias e não houve pagamento de multas referentes a períodos anteriores.		
	2-28 Participação em associações	<a href="#">28</a>		
<b>Engajamento de stakeholders</b>				
<b>GRI 2</b> Conteúdos gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	<a href="#">28</a>		
	2-30 Acordos de negociação coletiva	100% do total da força de trabalho está coberto por acordos de negociação coletiva.		8
<b>Temas materiais</b>				
<b>GRI 3</b> Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	<a href="#">29</a>		
	3-2 Lista de temas materiais	<a href="#">29</a>		
<b>Inovação tecnológica e transformação digital</b>				
<b>GRI 3</b> Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	<a href="#">50</a>		
<b>Gestão de crise sistêmica</b>				
<b>GRI 3</b> Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	<a href="#">27</a>		
<b>GRI 201</b> Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	A Núcleo ainda não monitora os riscos relacionados às mudanças climáticas. No momento, não realiza o mapeamento de riscos e oportunidades climáticas com potencial de gerar mudanças substanciais em suas operações, receitas ou despesas.		13



Norma GRI / Outra Fonte	Conteúdo	Localização	Omissão	ODS
<b>GRI 205</b> Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	<a href="#">26</a>		
<b>Gestão do ambiente legal e regulatório</b>				
<b>GRI 205</b> Combate à corrupção 2016	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	No ano de 2024, não foram identificados casos de corrupção envolvendo a Núcleo ou seus empregados.		
<b>GRI 206</b> Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	A Núcleo não possui ações judiciais pendentes ou encerradas no período do relatório.		
<b>Mudanças climáticas e eficiência energética</b>				
<b>GRI 3</b> Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	<a href="#">41</a>		
<b>GRI 302</b> Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	<a href="#">45</a>		7, 8, 12, 13
	302-2 Consumo de energia fora da organização	<a href="#">63</a>		7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidade energética	A Núcleo ainda não fez monitoramento dessa informação durante o período de relato.		7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	<a href="#">44</a>		7, 8, 12, 13
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Informações não aplicáveis à atividade da organização durante 2024.		7, 8, 12, 13
<b>GRI 305</b> Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">42</a>		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	<a href="#">42</a>		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">43</a>		3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	A Núcleo ainda não faz monitoramento dessa informação durante o período de relato.		13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">43</a>		13, 14, 15



Norma GRI / Outra Fonte	Conteúdo	Localização	Omissão	ODS
<b>Diversidade, equidade e inclusão</b>				
<b>GRI 3</b> Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	<a href="#">33</a>		
<b>GRI 202</b> Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	<a href="#">32</a>		5, 8
<b>GRI 405</b> Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	<a href="#">64, 65, 66</a>	Item a - Informação sensível	5, 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	<a href="#">67</a>		5, 8, 10
<b>GRI 406</b> Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não ocorreram casos de discriminação durante o período de relato.		5, 8



Norma GRI / Outra Fonte	Conteúdo	Localização	Omissão	ODS
<b>Saúde e bem-estar</b>				
<b>GRI 3</b> Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	<a href="#">36</a>		
<b>GRI 403</b> Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	<a href="#">36</a>		8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de risco e investigação de incidentes	<a href="#">36</a>		8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	<a href="#">36</a>		8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	<a href="#">36</a>		8, 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	<a href="#">36</a>		9
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	<a href="#">36</a>		3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	<a href="#">36</a>		8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	<a href="#">36</a>		8
	403-9 Acidentes de trabalho	<a href="#">37</a>		3, 8, 16
	403-10 Doenças profissionais	<a href="#">37</a>	A Núcleo não registrou doenças profissionais em colaboradores. Apesar de existirem afastamentos, não foram ocasionados por doenças do trabalho.	
<b>Relacionamento com comunidades por meio da educação</b>				
<b>GRI 3</b> Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	<a href="#">38</a>		
<b>GRI 201</b> Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	<a href="#">47</a>		8, 9



Norma GRI / Outra Fonte	Conteúdo	Localização	Omissão	ODS
<b>GRI 202</b> Presença no mercado 2016	202-2 Proporção de membros da Diretoria contratados na comunidade local	A Núcleo considera como Diretoria apenas os cargos de diretor-executivo. No período do relatório, não houve membros da Diretoria contratados na comunidade local, resultando em um percentual de 0%.		8
<b>GRI 411</b> Direitos de povos indígenas 2016	411-1 Casos de violação de direitos de povos indígenas	Não houve casos de violações de direitos de povos indígenas.		2
<b>GRI 413</b> Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	<a href="#">38</a>		
	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	<a href="#">41</a>		1, 2
<b>Transparência, relacionamento e experiência com clientes</b>				
<b>GRI 3</b> Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	<a href="#">48</a>		
<b>GRI 417</b> Marketing e rotulagem 2016	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não houve nenhum caso de inconformidade de rotulagem de produtos ou serviços no período do relatório.		16
	417-3 Casos de não conformidade em relação à comunicação de <i>marketing</i>	Não houve nenhum caso de não conformidade em relação à comunicação de <i>marketing</i> no período do relatório.		16
<b>Cibersegurança, privacidade e segurança de dados Núcleo</b>				
<b>GRI 3</b> Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	<a href="#">53</a>		
<b>GRI 418</b> Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Em 2024, a Núcleo não registrou nenhuma reclamação comprovada relativa a violações de privacidade ou perda de dados de clientes. Não foram recebidas reclamações de terceiros ou de órgãos reguladores, como a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).		



Fábio Valverde

## Uma publicação Núclea

### \ Sustentabilidade e ESG

\ Com a colaboração de executivos  
e equipes das áreas:

Desenvolvimento Humano e Marketing

Compliance

CDE Clientes e Centralidade

Facilities

Infraestrutura e Cloud

Sistemas TI

Governança

Riscos e Privacidade de Dados

Planejamento Financeiro e SIRC

Relações Trabalhistas

\ **Materialidade**  
Grupo Report

\ Consultoria, Gestão de Projetos,  
Conteúdo, Design  
Grupo Report

\ Coleta de indicadores  
Grupo Report (Central ESG)

\ Equipe Grupo Report:  
Angelica Queiroz, Fábio Bosque,  
Fábio Silveira, Fábio Valverde, Jessica  
Gomes, Leandra Lambert, Mônica  
Loureiro

\ Revisão ortográfica e gramatical

# CRÉDITOS

# NÚCLEA

[WWW.NUCLEA.COM.BR/](http://WWW.NUCLEA.COM.BR/)

AV. BRIG. FARIA LIMA, 1485  
JARDIM PAULISTANO, SÃO PAULO - SP

 @OFICIALNUCLEA

 /NUCLEABR

 @NUCLEAOFICIAL

 ISSO NINGUÉM VÊ!

Construir  
conexões que  
**geram valor**

NÚCLEA