

The logo for 'cielo' is displayed in a white, lowercase, sans-serif font. The letter 'o' is stylized with a blue circular segment on its right side. The background is a vibrant blue sky with wispy white clouds. A thin white line with two white circular dots curves across the upper right portion of the image. A dark blue curved shape is visible in the bottom right corner.

Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2022

Sumário

01	Sumário	02
02	Apresentação	03
03	Cielo.....	04
	Quem é a Cielo?.....	04
	Canais de Atendimento.....	04
04	Ouvidoria.....	05
	Sobre a Ouvidoria	05
	Atuação da Ouvidoria	05
	Indicadores	06
05	Banco Central do Brasil	08
06	Considerações Finais	11

02.

Apresentação

Em conformidade com a Resolução nº 28 de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil, a Cielo apresenta neste relatório os dados previstos nas normas vigentes e outras informações sobre as atividades de sua Ouvidoria realizadas no primeiro semestre de 2022.

É nesse cenário de foco na qualidade do atendimento e na melhoria da experiência de nossos clientes, que a elaboração deste relatório pela Ouvidoria da Cielo é tratada como mais uma oportunidade para, periodicamente, validar, revisar e inovar os métodos da companhia em relação ao relacionamento com seus clientes, especialmente quando este se dá no âmbito da Ouvidoria.



03.

Quem é a Cielo?

A Cielo é mais do que uma máquina, é uma empresa de tecnologia e serviços para o varejo! Hoje nós lideramos o segmento de pagamentos eletrônicos da América Latina.

A gente move mercado, afinal, somos a porta de entrada para diversos serviços e soluções inteligentes que atendem às necessidades dos nossos clientes, desde os empreendedores individuais até os grandes varejistas. É assim que fazemos o mercado evoluir com a gente! Temos a missão de encantar os nossos clientes com as melhores soluções de uma empresa líder, rentável e sustentável, com colaboradores apaixonados. Somos guiados pelos seguintes valores: cliente encantado, atitude de dono, ética em todas as relações, excelência na execução, inovação com resultados, sustentabilidade e responsabilidade corporativa.

Inquietos, somos máquina, internet, celular e o que mais vier. Acreditamos que nenhum negócio nasceu para ficar parado e a nossa vocação é despertar essa mesma inquietude em cada um dos nossos clientes.

Canais de Atendimento

Canal	Telefone
Central de Relacionamento	4002-5472 0800 570 8472
Suporte Técnico	4002-9111 0800 570 0111
Ouvidoria	0800 570 2288

Além dos canais listados acima, **a Cielo oferece atendimento Comercial (presencial), chat e lojas.**



04.

Ouvidoria

Sobre a Ouvidoria

Criada em 1998, ao longo desses vinte e quatro anos a Ouvidoria vem se aprimorando como área direcionadora dos temas e/ou processos que requerem melhoria em seu funcionamento. Tal evolução se deu graças ao histórico de interações com os clientes e discussões com as áreas de Negócios, Processos e Tecnologia.

Atuação da Ouvidoria

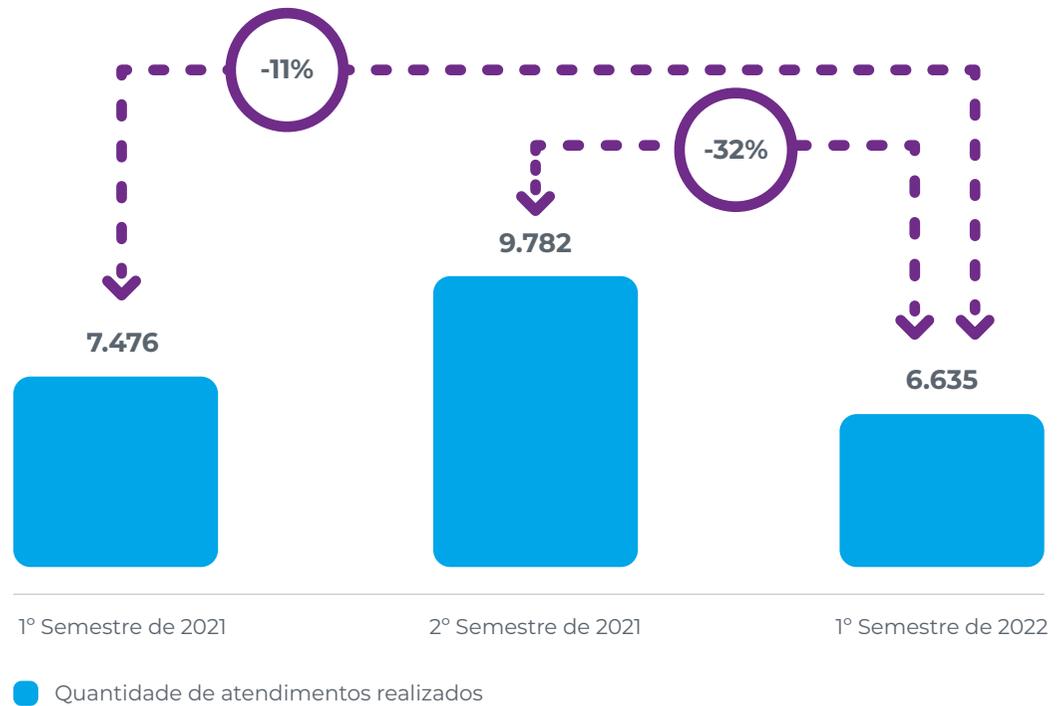
A atuação ocorre de forma imparcial e independente, com base no histórico de registro de atendimentos, coletas de evidências, regras internas da Companhia, normas vigentes e evidências encaminhadas pelos clientes, ponderando todas as variáveis e solucionando as demandas de forma justa, tendo ampla autonomia para adotar as medidas que entender cabíveis.

Indicadores

No 1º semestre de 2022, a **Ouvidoria Cielo** prestou **6.635 atendimentos para 4.514 clientes**, que representam 0,41% da base ativa contabilizada em junho/2022 (1.109.103 clientes ativos).



Na comparação com o primeiro e segundo semestres de 2021, percebemos **redução no volume total de atendimentos de 11% e 32% consecutivamente.**



Os demonstrativos acima representam as ocorrências tratadas pelo canal de Ouvidoria. Por meio de seus colaboradores, as manifestações são recepcionadas, analisadas e registradas em sistema com as seguintes classificações:

- **Processos:**

Atendimentos elegíveis ao canal de Ouvidoria, ou seja, previamente atendidos nos canais primários com prazo em atraso ou solucionado com discordância do cliente.

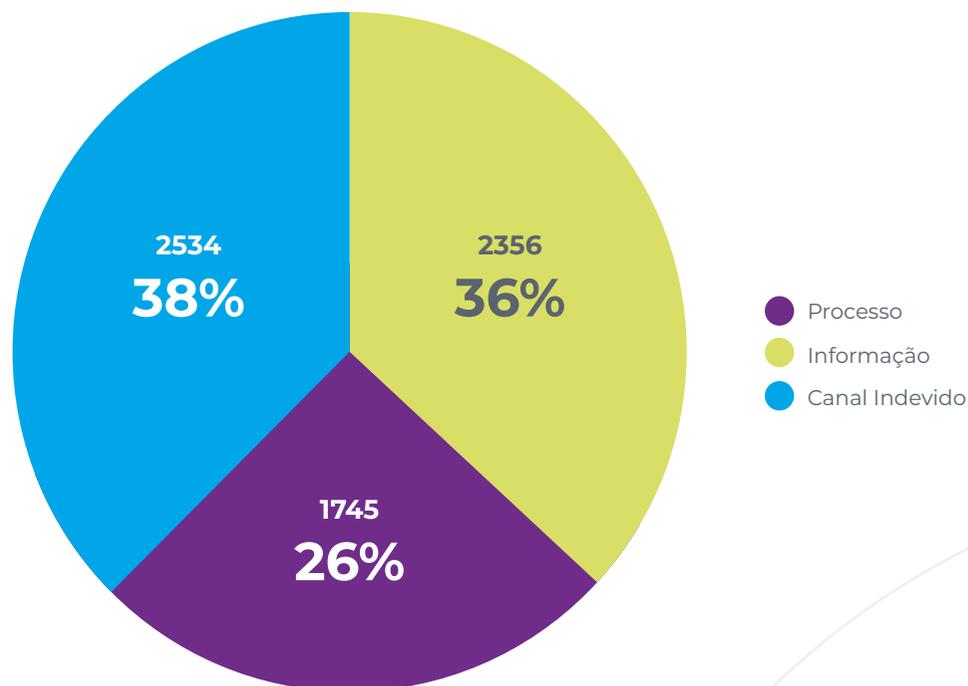
- **Informação:**

Atendimentos nos quais a Ouvidoria consegue esclarecer dúvidas ou solucionar a reclamação do cliente com as informações disponíveis em sistemas no momento do contato, sem necessidade de abertura de processo para investigação.

- **Canal Indevido:**

Atendimentos nos quais o cliente não possui protocolo registrado nos canais primários que o torne elegível ao atendimento na Ouvidoria.

Ao longo do 1º semestre de 2022, **36% das manifestações recebidas se tornaram Processos**, sendo necessário a análise e tratamento da Ouvidoria para solução.



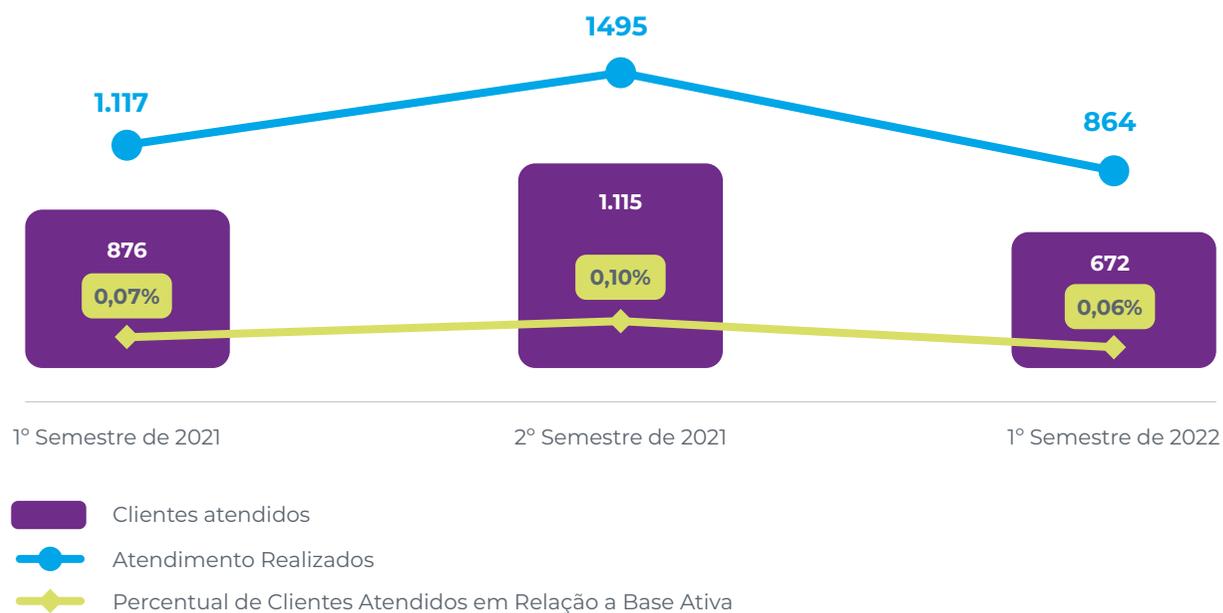
05.

Banco Central do Brasil

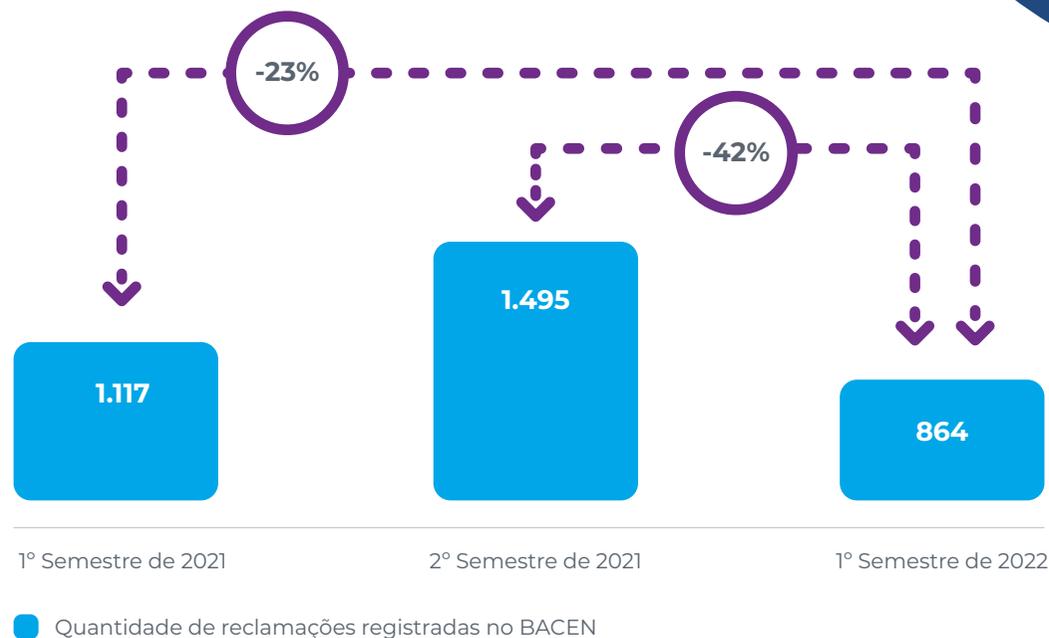
Em abril de 2017 a Cielo passou a ser regulada pelo BACEN.

Neste novo cenário, a Ouvidoria é responsável por tratar as manifestações de clientes registradas através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão ("RDR").

No 1º semestre de 2022 foram recebidas 864 manifestações de 672 clientes que representam 0,061% da base ativa calculada em junho/2022 (1.109.103 clientes ativos).



Na comparação com o volume de reclamações registradas no Banco Central do Brasil no primeiro e segundo semestres de 2021, **percebemos redução de 23% e 42% consecutivamente.**



Após o tratamento e resposta das demandas pela Ouvidoria no sistema RDR, a classificação de procedência é feita pelo órgão regulador podendo ser:

- **Regulada procedente:**

Quando há indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

- **Regulada improcedente:**

Quando não se verifica indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

- **Não regulada:**

Quando a reclamação não for relacionada a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

- **Não conclusiva:**

Quando não houver informações suficientes para determinar se houve ou não descumprimento pela Instituição Financeira de lei ou regulamentação supervisionada pelo BACEN.

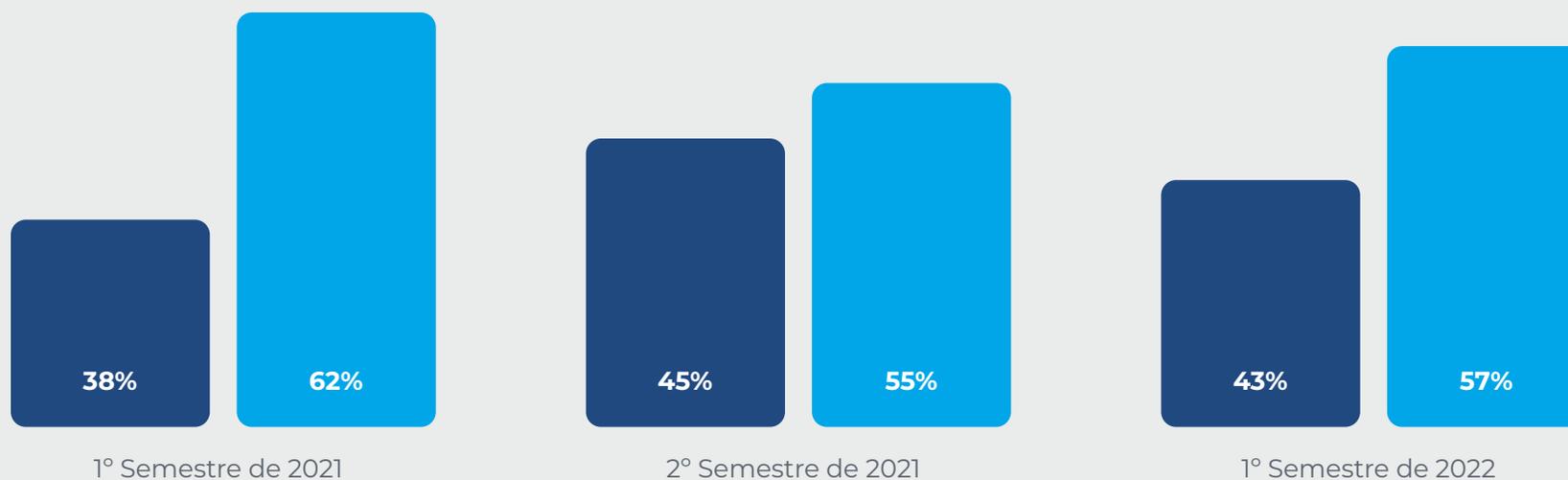
- **Cancelada:** Quando a manifestação não é pertinente aos produtos e serviços prestados pela empresa reclamada.

- **Pendente:**

Quando ainda não ocorreu a classificação de procedência pelo BACEN.

Entre as reclamações analisadas e classificadas pelo BACEN, 57% foram consideradas procedentes, uma redução de 5 pontos percentuais em relação ao resultado do 1º semestre de 2021 (62%).

■ Reclamações Improcedentes
■ Reclamações Procedentes



06.

Considerações Finais

O fato da Diretoria Executiva da Cielo ter incluído o cliente no centro da sua estratégia demonstra, de forma inequívoca, o engajamento da alta administração no sentido de direcionar e mobilizar seus colaboradores para aprimorar continuamente seus processos, criando o diferencial mais importante que uma empresa prestadora de serviços deve buscar: **a excelência no atendimento de seus clientes.**

Em parceria com outras equipes e a partir da análise de uma determinada ocorrência, a Ouvidoria tem atuado como mediadora de conflitos e representante imparcial do cliente na Cielo, com o propósito de sempre melhorar o relacionamento entre as partes, garantindo que todos os clientes tenham um serviço de qualidade.

A equipe acredita que agindo desta forma, proativa e tempestivamente, a Ouvidoria reforça sua importância na estrutura organizacional da Cielo, na medida em que contribui para aprimorar continuamente nossos produtos, processos e serviços, evitando a multiplicação de ocorrências da mesma espécie e contribuindo, de maneira efetiva, para a melhoria do nível de satisfação de nossos clientes e usuários.

Barueri-SP, 01 de agosto de 2022.



cielo

Obrigada!

Denise de Fátima Nora Habermann

Ouvidora