

The logo for 'cielo' is displayed in a white, lowercase, sans-serif font. The letter 'o' is a ring with a blue segment on its right side. The background is a blue sky with clouds, featuring a white curved line with two white dots and a dark blue circular shape at the bottom right.

# Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2020

# Sumário

2. Canais de Atendimento	04
3. Ouvidoria	06
3.1 Atuação da Ouvidoria	06
3.2 Volume de atendimento	06
4. Tempo de resposta ao cliente	08
5. Banco Central do Brasil (BACEN)	09
6. Considerações finais	10

01.

# Apresentação

Em conformidade com a Resolução 28 do Banco Central do Brasil, a empresa Cielo S.A., doravante denominada “Cielo”, apresenta neste relatório os dados previstos nas normas vigentes e outras informações sobre as atividades de sua Ouvidoria realizadas no 2º Semestre de 2020.

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.



02.

# Canais de Atendimento da Cielo

Com o objetivo de melhor atender e ouvir o cliente, a Cielo disponibiliza os seguintes canais de atendimento:



## Central de Relacionamento:

Esclarecimento de dúvidas de extrato, vendas, cancelamentos, sugestões ou solicitações diversas.

4002 5472 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 570 8472 (Exceto capitais e ligações de celulares)  
Segunda à Sábado das 08:00 às 22:00  
(exceto feriados)



## Suporte Técnico:

Solicitações de suporte técnico para a máquina, TEF ou Cielo Mobile.

4002 9111 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 570 0111 (exceto capitais)  
Atendimento 24 horas



## Site Cielo:

Solicitações de credenciamento, contratação de produtos e serviços, consulta de extratos e demais solicitações e informações via chat.

[www.cielo.com.br](http://www.cielo.com.br)



## Atendimento via Chat

[https://apm7.xgen.com.br/cielo3/f\\_cielo\\_site\\_novo.html](https://apm7.xgen.com.br/cielo3/f_cielo_site_novo.html)

Dúvidas, críticas, sugestões? Fale com a Elô.

ATENÇÃO: A Cielo não solicita números de cartões por e-mail, site ou chat.

Por favor, preencha os campos abaixo antes de iniciar:

▼ Cliente Cielo? ▾

▼ Seleção o assunto ▾

Nome\*

E-mail\*

Telefone\*

CPF ou CNPJ\*

(\*) Campos obrigatórios  
Por favor, responda ao final algumas questões para avaliar nosso atendimento

ACESSAR



### Atendimento WhatsApp:

[https://api.whatsapp.com/send?phone=551130032818&text&app\\_absent=0](https://api.whatsapp.com/send?phone=551130032818&text&app_absent=0)



### Lojas Físicas:

disponíveis em **11 endereços com foco em credenciamento, solicitação e troca de máquina, informações e solicitações em geral.**

<p><b>Belém - PA</b></p> <p>Castanheira Shopping Rodovia BR-316, Km 1, s/n Castanheira CEP: 66645-001</p> <p><b>Horário de funcionamento</b> Segunda a Sábado: das 10h00 às 22h00</p>	<p><b>Brás - SP</b></p> <p>Rua Maria Joaquina, 313, Brás CEP: 03016-010</p> <p><b>Horário de funcionamento</b> Segunda a Sexta: das 08h00 às 16h30 e aos sábados das 8h00 às 11h30</p>	<p><b>Campo Grande - RJ</b></p> <p>Passeio Shopping - Quilose R. Viúva Dentas, 100 - Campo Grande, Rio de Janeiro - RJ CEP: 23052-090</p> <p><b>Horário de funcionamento</b> Segunda a Sexta: das 9h00 às 19h00 e aos sábados das 09h00 às 18h00</p>	<p><b>Ibirapuera - SP</b></p> <p>Shopping Ibirapuera - Piso Moema Av. Ibirapuera, 3.103 - Moema CEP: 04029-902</p> <p><b>Horário de funcionamento</b> Segunda a Sábado: das 10h00 às 22h00</p>
<p><b>Itaquera - SP</b></p> <p>Shopping Itaquera Av. José Pinheiro Borges, s/n Itaquera - SP CEP: 08220-900</p> <p><b>Horário de funcionamento</b> Inauguração em breve</p>	<p><b>Madureira - RJ</b></p> <p>Madureira Shopping - Quilose Estr. do Portela, 222 - Madureira, Rio de Janeiro - RJ CEP: 21351-050</p> <p><b>Horário de funcionamento</b> Segunda a Domingo: das 10h00 às 22h00</p>	<p><b>Osasco - SP</b></p> <p>Osasco Plaza Shopping Rua Ten. Avelar Pires de Azevedo, 81 - Centro, Osasco - SP CEP: 06016-060</p> <p><b>Horário de funcionamento</b> Segunda a Sábado: das 10h00 às 22h00</p>	<p><b>Rio de Janeiro - RJ</b></p> <p>Rua da Assembleia, nº 40 - Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20011-030</p> <p><b>Horário de funcionamento</b> Segunda a Sexta: das 11h00 às 17h00 e aos sábados das 11h00 às 14h00</p>
<p><b>Salvador - BA</b></p> <p>Shopping da Bahia Av. Tancredo Neves, 148 - Caminhos das Árvores Segundo Piso CEP: 41820-908</p> <p><b>Horário de funcionamento</b> Segunda a Sábado: das 11h00 às 21h00</p>	<p><b>Santo Amaro - SP</b></p> <p>Mais Shopping Rua Amador Bueno, 229 Bairro Santo Amaro - SP CEP: 04752-005</p> <p><b>Horário de funcionamento</b> Segunda a Sábado: das 10h00 às 22h00</p>	<p><b>Santo André - SP</b></p> <p>Grand Plaza Shopping Av. Industrial, 600 - Centro, Santo André - SP CEP: 09080-510</p> <p><b>Horário de funcionamento</b> Segunda a Sábado: das 12h00 às 22h00 e aos domingos: das 12h00 às 20h00</p>	



### Ouvidoria:

**0800 570 2288** (para todas as regiões)

Está disponível aos clientes via atendimento telefônico e site Cielo (área logada) para tratamento de manifestações não solucionadas nos canais de atendimento primários.

[www.cielo.com.br](http://www.cielo.com.br)

(<https://minhaconta2.cielo.com.br/login/>)

03.

# Ouvidoria

Criada em 1998, ao longo desses vinte e três 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 TI.

## 3.1 Atuação da Ouvidoria

A atuação permanece 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.

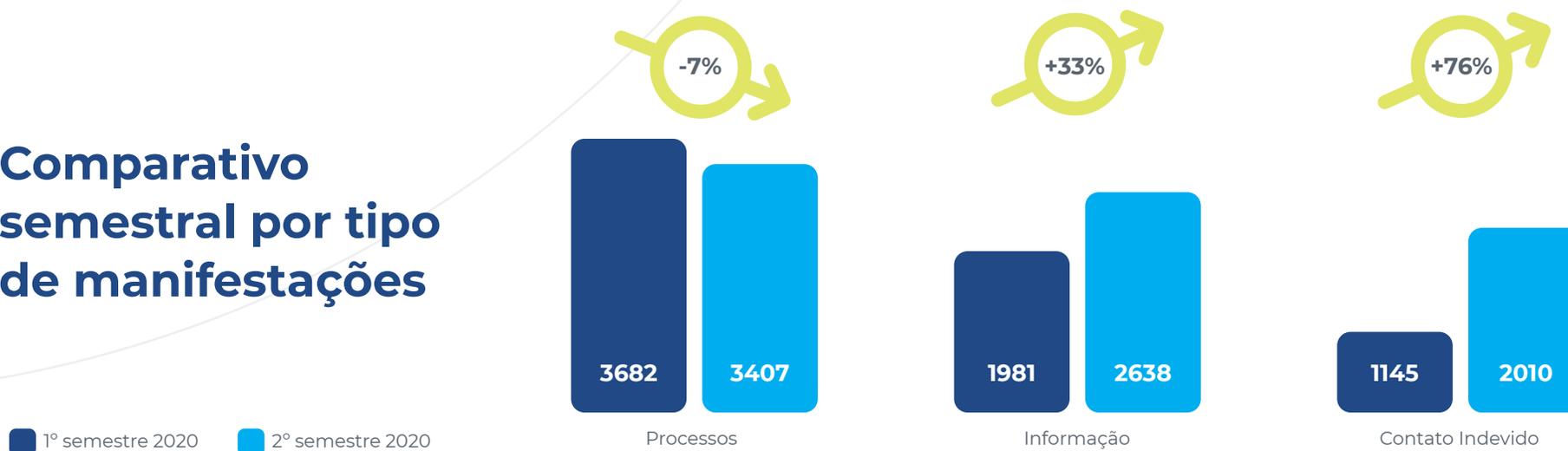
## 3.2 Volume de atendimentos

Os demonstrativos apresentados representam as ocorrências tratadas pelo canal de Ouvidoria, o qual, por meio dos seus colaboradores, recebe as manifestações formalizadas e, após análise, estas são compiladas e registradas no sistema com as seguintes classificações, como citadas nos gráficos:

- **Processos Abertos:** 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 solucionar ou esclarecer 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 (Central de Relacionamento, Suporte Técnico, Central de Aquisição de Recebíveis e Central de Retenção...) que o torne elegível ao atendimento na Ouvidoria.

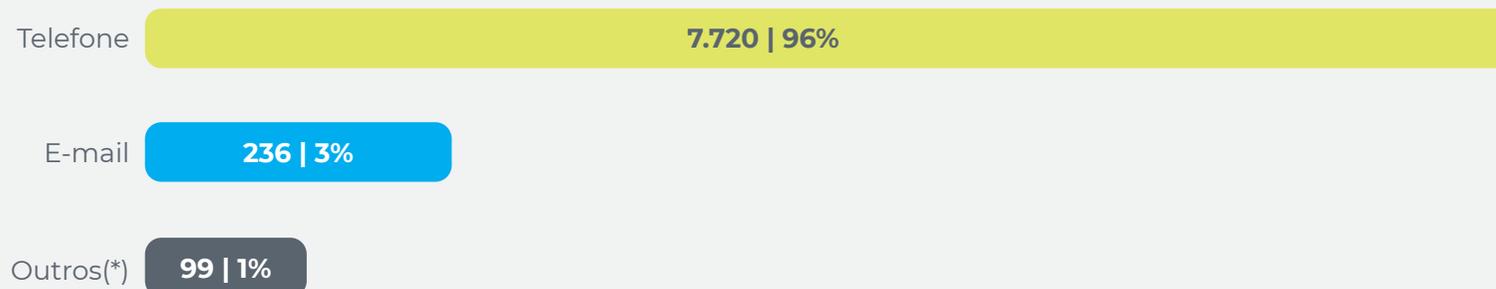
O volume de Processos Abertos diminuiu em 7% no 2º semestre 2020 em relação ao 1º semestre 2020 (de 3.682 para 3.407).

## Comparativo semestral por tipo de manifestações



Os atendimentos estão distribuídos nos canais de entrada demonstrados no gráfico abaixo:

## Canais de entrada

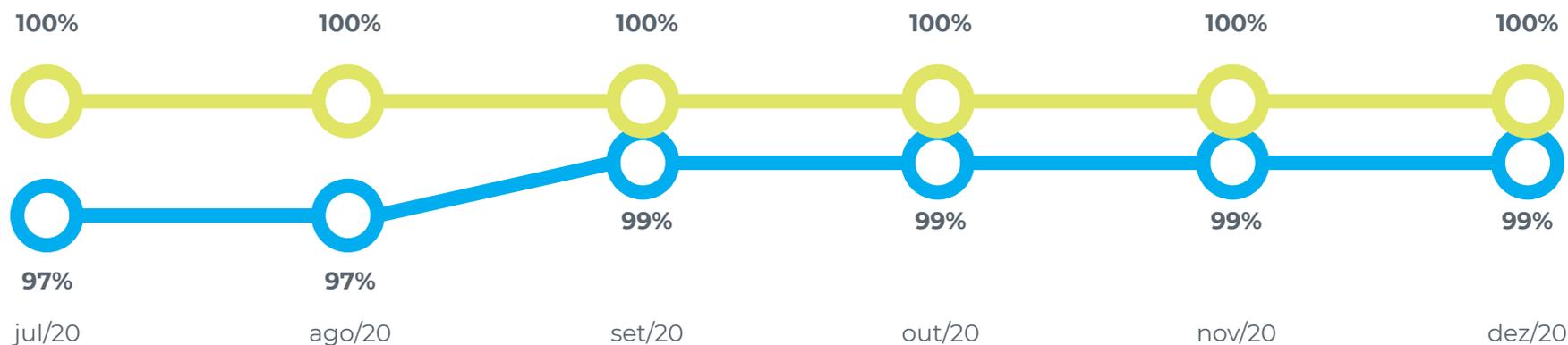


\*ABECS, Assessoria de Imprensa, Carta, Bancos, Canal de Ética, Colaboradores Cielo, Lojas Cielo e Relações com Investidores.

04.

# Tempo de Resposta ao Cliente

Embora a Resolução 28 defina que “o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis”, a Ouvidoria da Cielo, em 98% dos casos, tem respondido as demandas que lhe são apresentadas em até 5 (cinco) dias úteis, tempo no qual são desenvolvidas as atividades de registro das ocorrências em sistema dedicado de Ouvidoria, análise dos fatos e, quando necessário, acionamento das áreas intervenientes e responsáveis pela solução que, na sequência, é comunicada aos clientes.



● Meta Cielo - 5 dias úteis    ● Prazo limite BACEN 10 dias úteis

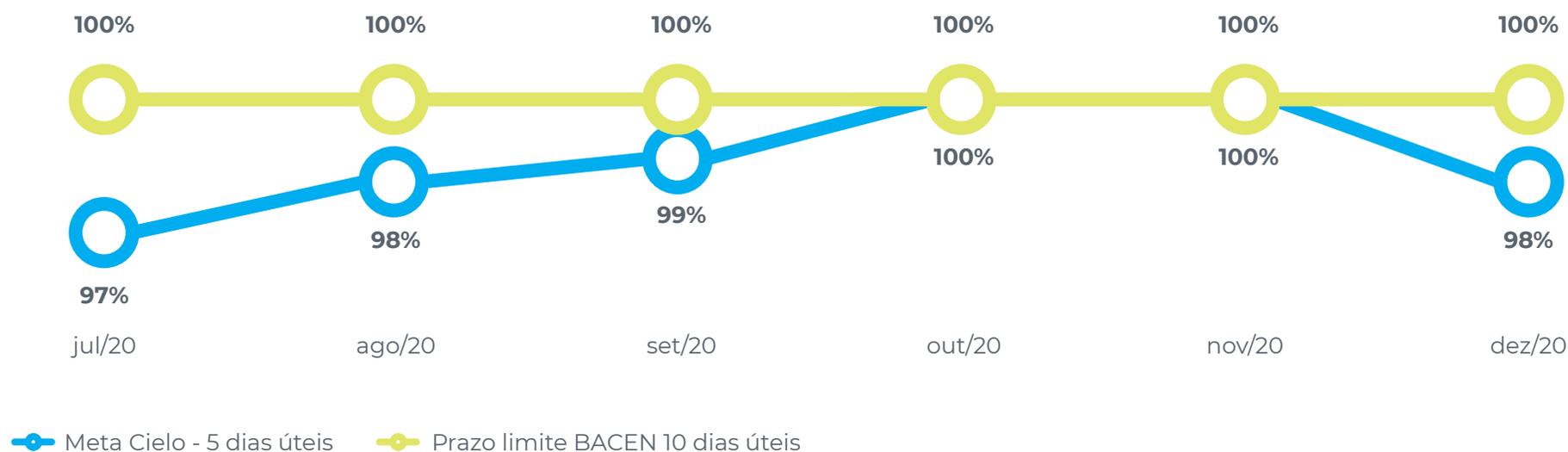
## 05.

# Banco Central do Brasil (BACEN)

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 segundo semestre de 2020, 926 demandas foram registradas junto ao órgão para intermediar os casos com a Cielo.

As manifestações registradas no RDR no primeiro semestre de 2020 tiveram como meta interna de prazo de resposta até 5 (cinco) dias úteis, atendendo integralmente a norma vigente, que determina o prazo de resposta em até 10 (dez) dias úteis:



06.

# Considerações Finais

O fato da Diretoria Executiva da Cielo ter incluído o “Cliente” no Centro da sua estratégia, e instituído o “Fórum de Clientes” que é liderado por Vice-Presidentes em cada uma de suas frentes de solução ou redução dos principais problemas reclamados por nossos clientes nos diversos canais de atendimento, por si só, demonstram de forma inequívoca o engajamento da alta administração no sentido de direcionar e mobilizar seus colaboradores para aprimorar continuamente seus processos e criar 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 tempestiva, 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, 23 de fevereiro de 2021.



cielo

**Obrigada!**

Denise de Fátima Nora Habermann

*Ouvidora*