



**RELATÓRIO  
DE OUVIDORIA**  
1º SEMESTRE 2020

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA CIELO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. OUVIDORIA.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 Atuação da Ouvidoria.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2 Volume de atendimentos .....</b>	<b>6</b>
<b>4. TEMPO DE RESPOSTA AO CLIENTE .....</b>	<b>8</b>
<b>5. BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN).....</b>	<b>8</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>9</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

Em conformidade com a Resolução 4.433/2015 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 1º Semestre de 2020.

A equipe de Ouvidoria é composta pela Ouvidora, coordenadora e um time de analistas, todos certificados.

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.

## 2. 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**  
 Acesso disponível 24 horas
- 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)  
 Todos os dias das 08:00 às 22:00

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:

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

ACESSAR

Oi, sou a Elô, posso te ajudar?

- **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> Castanheira Shopping Rodovia BR-316, Km 1, s/n Castanheira CEP:66645-001 <b>Inauguração em breve</b></p>	<p><b>Brás - SP</b> Estamos prontos para atender você e tirar todas as suas dúvidas no Centro de São Paulo. Rua Maria Joaquina, 313, Brás Funcionamento das 11h00 às 15h00</p>	<p><b>Campo Grande - RJ</b> Passeio Shopping R. Viúva Dantas, 100 - Campo Grande, Rio de Janeiro - RJ CEP:23052-090 <b>Inauguração em breve</b></p>
<p><b>Osasco - SP</b> Osasco Plaza Shopping Rua Tem. Avelar Pires de Azevedo, 81 Centro, Osasco CEP: 06016-060 - São Paulo/SP Funcionamento das 14h00 às 20h00,</p>	<p><b>Rio de Janeiro - RJ</b> Localizada no Shopping Nova América, estamos prontos para atender você. Av. Pastor Martin Luther King Junior, 126 Del Castillo Funcionamento das 12h00 às 20h00</p>	<p><b>Salvador - BA</b> Localizada no Shopping da Bahia, estamos prontos para atender você tirar todas as suas dúvidas. Av. Tancredo Neves, 148 Caminhos das Árvores Segundo Piso <b>Fechada até 05/abril</b></p>
<p><b>Ibirapuera - SP</b> Localizada no Shopping Ibirapuera, a nossa loja está pronta para tirar todas as suas dúvidas Av. Ibirapuera, 3.103 Moema Piso Moema Funcionamento das 16h00 às 20h00</p>	<p><b>Itaquera - SP</b> Shopping Itaquera Av. José Pinheiro Borges, s/n - Itaquera - SP CEP:08220-900 <b>Inauguração em breve</b></p>	<p><b>Madureira - RJ</b> Madureira Shopping Estr. do Portela, 222 - Madureira, Rio de Janeiro - RJ CEP:21351-050 <b>Inauguração em breve</b></p>
<p><b>Santo Amaro - SP</b> Mais Shopping Rua Amador Bueno, 229 Bairro Santo Amaro, CEP: 04.752-005 - São Paulo/SP. Funcionamento das 16h00 às 20h00</p>	<p><b>Santo André - SP</b> Grand Plaza Shopping Av. Industrial, 600 - Centro, Santo André - SP CEP: 09080-510 Inauguramos no dia 23/06 Funcionamento das 16h00 às 20h00</p>	

- **Mídias Sociais:** informações e solicitações através do Facebook.  
<https://www.facebook.com/cielobr/>



- **Ouvidoria:** 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)

Acesso disponível 24 horas

0800 570 2288 (para todas as regiões)

Segunda à Sexta das 08:30 às 17:30 (exceto feriados nacionais)

(Área Logada do cliente – <https://minhaconta2.cielo.com.br/login/>)

### 3. OUVIDORIA

Criada em 1998, ao longo desses vinte e dois 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.

Com o objetivo de melhorar a comunicação entre ambas as partes (cliente e Cielo), durante o primeiro semestre de 2019 o formato dos reportes periódicos foram reestruturados, a fim de simplificar as mensagens recebidas dos clientes para as áreas que se relacionam com a Ouvidoria.

#### 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.

A Ouvidoria tem participações periódicas nos seguintes Fóruns:

- **Conselho de Administração e Comitê de Auditoria:**
- **Diretoria Executiva:**
- **Mobilização de Cadeias**
- **Fórum de Clientes**

#### 3.2 Volume de atendimentos

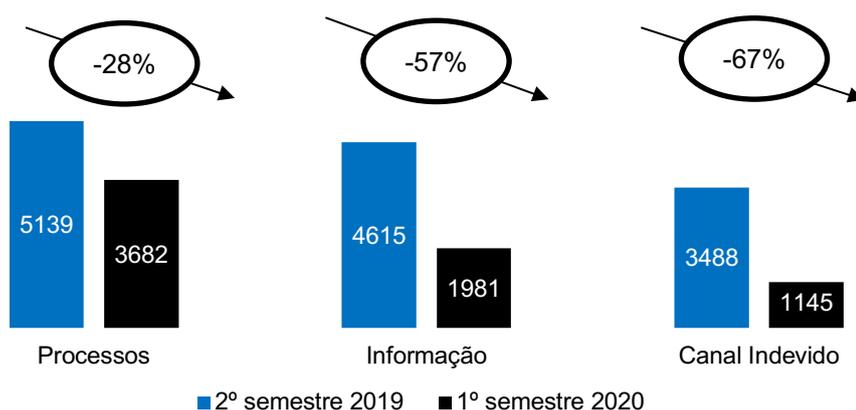
Os demonstrativos apresentados representam as ocorrências tratadas pelo canal de Ouvidoria, o qual, por meio dos seus analistas, recebe as manifestações formalizadas e, após análise, estas são compiladas e registradas no Sistema com as seguintes classificações, como citadas nos gráficos:

- **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

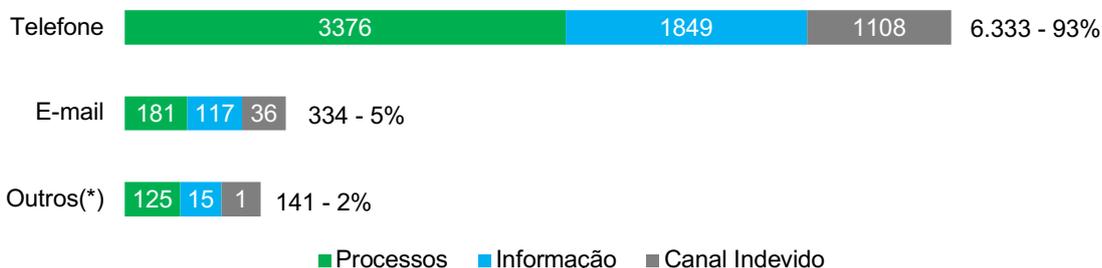
O volume de Processos Abertos diminuiu em 28% no 1º semestre 2020 em relação ao 2º semestre 2019 (de 5.139 para 3.682).

### Comparativo semestral por tipo de manifestações



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

### Canais de entrada



\*Assessoria de Imprensa, Carta, Bancos, Canal de Ética, Colaborador, Lojas Cielo, Atendimento Presencial, Pesquisa Cielo e relação com Investidores.

#### 4. TEMPO DE RESPOSTA AO CLIENTE

Embora a Resolução 4.433/2015 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.

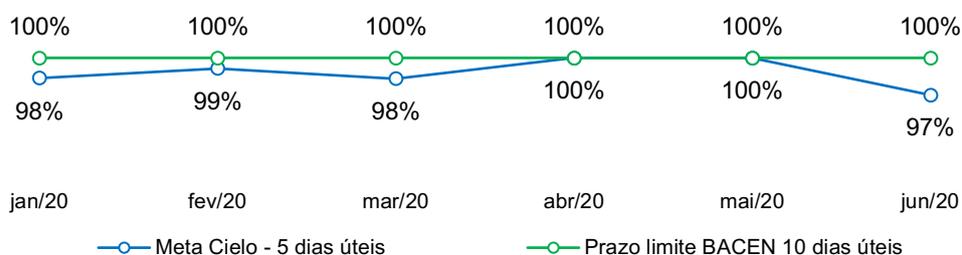
#### 5. BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN)

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 primeiro semestre de 2020, **884** demandas foram registradas junto ao órgão para intermediar os casos com a Cielo (redução de 13% em relação às 1013 demandas do 2º Semestre/2019).

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:

Tempo de resposta primeiro Semestre de 2020



## 6. 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, 12 de agosto de 2020.

Denise de Fátima Nora Habermann  
Ouvidora