



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2021

Sumário

1. Apresentação	03
2. Canais de Atendimento	04
3. Ouvidoria	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 1º Semestre de 2021.

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 (todas as localidades)

0800 570 8472 (exceto capitais e ligações pelo celular)

Suporte Técnico:

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



4002 9111 (todas as localidades)

0800 570 0111 (exceto capitais e ligações pelo celular)



Site Cielo:

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

www.cielo.com.br



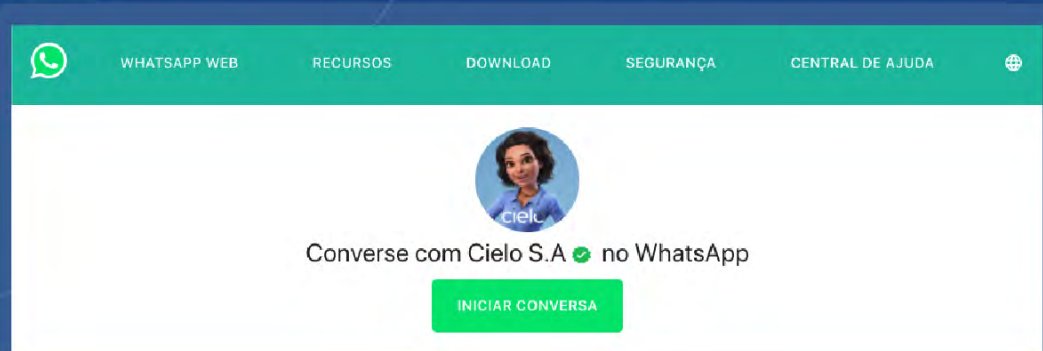
Atendimento via Chat

https://apm7.xgen.com.br/cielo3/f_cielo_site_novo.html



Atendimento WhatsApp:

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.

Belém - PA Castanheira Shopping Rodovia BR-316, Km 1, s/n Castanheira CEP: 66045-000 Horário de funcionamento Segunda a Sábado das 10h00 às 20h00	Brás - SP Rua Maria Joaquina, 313, Brás CEP: 03016-010 Horário de funcionamento Segunda a Sexta: das 08h00 às 16h30 e aos Sábados das 8h00 às 11h30	Campo Grande - RJ Passeio Shopping - Quiosque R. Viúva Dantas, 100 - Campo Grande, Rio de Janeiro - RJ CEP: 23052-090 Horário de funcionamento Segunda a Sexta: das 9h00 às 19h00 e aos Sábados 09h00 às 18h00	Ibirapuera - SP Shopping Ibirapuera - Piso Moema Av. Ibirapuera, 3.103 - Moema CEP: 04029-902 Horário de funcionamento Segunda a Sábado das 10h00 às 21h30
Madureira - RJ Madureira Shopping - Quiosque Estr. do Portela, 222 - Madureira, Rio de Janeiro - RJ CEP: 21351-900 Horário de funcionamento Segunda a Sábado das 10h00 às 22h00	Osasco - SP Osasco Plaza Shopping Rua Antônio Aguiar, 300 - loja 211, Osasco SP CEP: 06093-000 Horário de funcionamento Segunda a Sábado das 10h00 às 21h30	Rio de Janeiro - RJ Rua da Assembleia, nº 40 - Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20011-000 Horário de funcionamento Segunda a Sexta: das 10h00 às 17h00 e aos Sábados das 10h00 às 14h00	Salvador - BA Shopping da Bahia Av. Tancredo Neves, 148 - Caminhos das Árvores Segundo Piso CEP: 41820-020 Horário de funcionamento Segunda a Sábado das 10h00 às 22h00
Santo Amaro - SP Mais Shopping Rua Amador Bueno, 229 Bairro Santo Amaro - SP CEP: 04752-005 Horário de funcionamento Segunda a Sábado das 10h00 às 21h30	Santo André - SP Grand Plaza Shopping Av. Industrial, 600 - Centro, Santo André - SP CEP: 09080-510 Horário de funcionamento Segunda a Sábado: das 10h00 às 21h30		



Ouvidoria:

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

0800 570 2288

(Atendimento de segunda-feira a sexta-feira das 08:30 às 17:30)

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.

Com o objetivo de melhorar a comunicação entre ambas as partes (cliente e Cielo), durante o primeiro semestre de 2021 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.

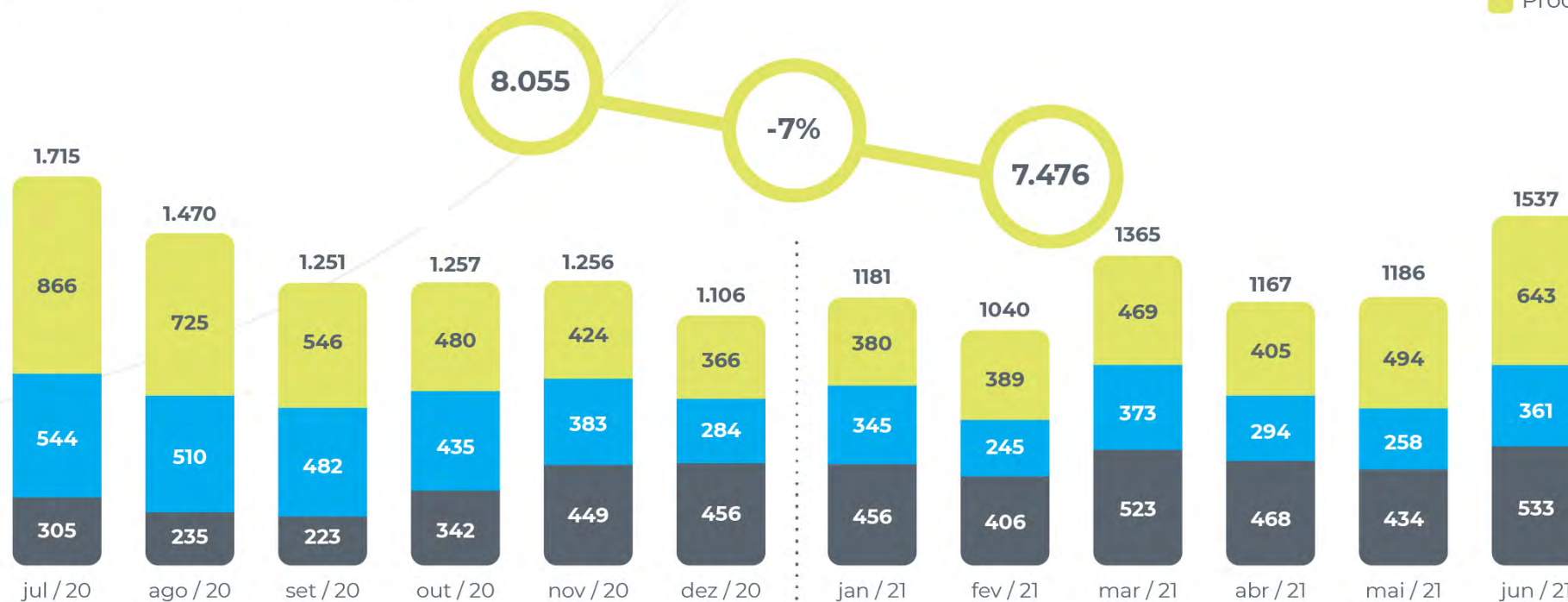
3.2 Volume de atendimentos

Os demonstrativos apresentados representam as ocorrências tratadas pelo canal de Ouvidoria, o qual, por meio dos seus colaboradores, recepciona 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, Central de Retenção...) que o torne elegível ao atendimento na Ouvidoria.

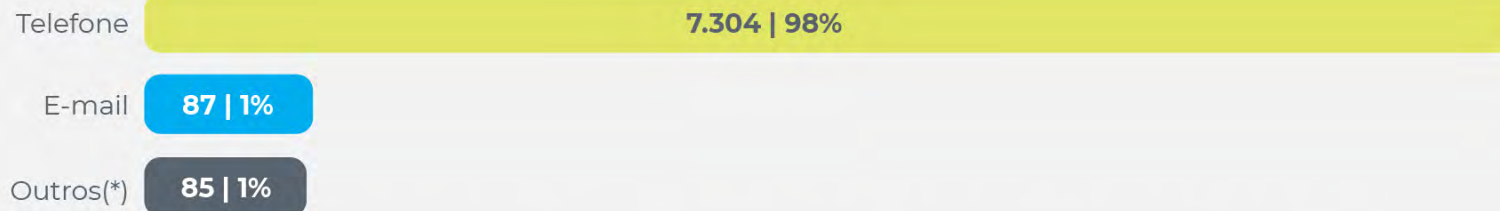
Em comparação ao segundo semestre de 2020, o primeiro semestre de 2021 teve uma redução de **7%** no volume de manifestações registradas (de **8.055** para **7.476**).

- Canal Indevido
- Informação
- Processos



Os **7.476** 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 10 dias úteis”, a Ouvidoria Cielo, em 95% dos casos, tem respondido as demandas que lhe são apresentadas em até 5 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.

05.

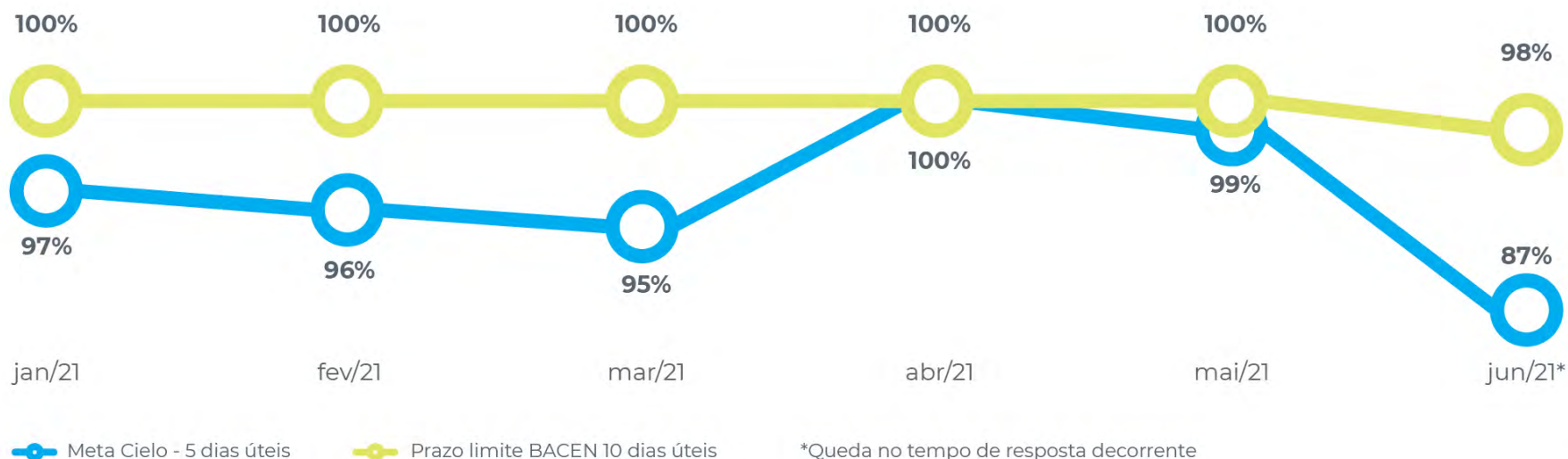
Banco Central do Brasil (BACEN)

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 primeiro semestre de 2021, 1117 demandas foram registradas junto ao órgão para intermediar os casos com a Cielo.

As manifestações registradas no RDR no primeiro semestre de 2021 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:

Primeiro Semestre de 2021



*Queda no tempo de resposta decorrente a entrada do Balcão de Recebíveis

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 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, 17 de agosto de 2021.



A large, dark blue arc sweeps across the lower half of the image, starting from the bottom left and curving towards the top right. A solid blue circle is positioned on the right side, partially overlapping the arc. A thin white line with a small white dot at its end curves from the bottom left towards the center of the image.

Obrigada!

Denise de Fátima Nora Habermann

Ouvidora