



# Relatório de Ouvidoria

cielo

1º Semestre de 2024



# 01 Sumário

**01** Sumário ..... 02

**02** Introdução ..... 03

**03** Sobre a Cielo ..... 04

**04** Canais de Atendimento ..... 05

**05** Sobre a Ouvidoria ..... 06

**06** Tipos de atendimento ..... 07

**07** Indicadores ..... 08

**08** Banco Central do Brasil ..... 10

**09** Conquistas ..... 11

**10** Considerações finais ..... 12



## 02 Introdução

Em cumprimento à resolução BCB nº 28 de 23/10/2020, por meio deste documento, a empresa Cielo S/A – Instituição de Pagamento apresenta o demonstrativo das atividades realizadas pela área de Ouvidoria no 1º semestre de 2024.

A realização periódica deste relatório demonstra o compromisso contínuo da Cielo em ouvir os clientes, compreendendo suas necessidades e buscando aprimorar constantemente os serviços.

A Ouvidoria é um canal essencial para estabelecermos uma comunicação direta e transparente com todos aqueles que utilizam nossas soluções de pagamento. Neste relatório, destacamos as principais demandas recebidas, as ações tomadas para atendê-las e as melhorias implementadas em resposta aos feedbacks recebidos.

A Cielo sempre esteve empenhada em proporcionar uma experiência excepcional aos seus clientes e, para isso, valorizamos cada informação compartilhada conosco. Através da Ouvidoria, reafirmamos nosso compromisso com a excelência no atendimento e na qualidade dos nossos serviços.



## 03

# Sobre a Cielo

A Cielo é uma empresa de tecnologia e inovação, que presta serviços como instituição de pagamento autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil nas modalidades de credenciador e emissor de moeda eletrônica.

Fundada em 1995, tem uma ampla gama de produtos e serviços que possibilita que os clientes aceitem diversas formas de pagamento, como cartões de crédito, débito, benefícios, vouchers e pagamentos por aproximação, proporcionando praticidade e segurança nas transações comerciais.

Além de oferecer soluções para estabelecimentos comerciais, a Cielo também possui produtos voltados para e-commerce, permitindo que os negócios online aceitem pagamentos de forma segura e confiável.

Possuímos uma ampla capilaridade, atendendo estabelecimentos comerciais em todo o país, de grandes varejistas a pequenos empreendedores. Nossa infraestrutura robusta e escalável garante a disponibilidade e a confiabilidade necessárias para processar um grande volume de transações diariamente.

Com história sólida e experiência no setor, a Cielo continua evoluindo e buscando aprimorar suas soluções, impulsionando o comércio e contribuindo para o desenvolvimento econômico do Brasil.

Temos a missão de encantar nossos clientes, com o propósito de simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas no Brasil.

# 04 Canais de Atendimento

Na Cielo, temos o compromisso de colocar nossos clientes no centro de tudo o que fazemos.

Acreditamos que atendimento ao cliente não é apenas um departamento, mas uma filosofia que permeia cada setor e colaborador da nossa organização. Por isso, investimos constantemente em recursos e tecnologias que nos permitem oferecer um suporte ágil, eficiente e personalizado.

Nosso objetivo é compreender as necessidades, ouvir as dúvidas e resolver as demandas de forma rápida e transparente. Para isso, disponibilizamos diversos canais de comunicação para que nossos clientes possam escolher a forma que mais se adequa ao seu perfil e preferências.

## Central de Relacionamento

- ☎ 4002 5472 - Capitais e regiões metropolitanas
- ☎ 0800 570 8472 - Demais localidades
- 💬 [Atendimento pelo Whatsapp](#)
- 🗨 [Central de Atendimento](#)

## Canais de atendimento à pessoa com deficiência

- 👤 [Atendimento em Libras](#)
- 💬 [WhatsApp para pessoas com deficiência](#)

## Canal de Ética

- ☎ 0800 775 0808
- 🌐 [www.canaldeetica.com.br/cielo](http://www.canaldeetica.com.br/cielo)

## Plataforma de Negócios Atendimento pós-venda

- ✉ [gerentevirtual@cielo.com.br](mailto:gerentevirtual@cielo.com.br)
- 💬 [Atendimento pós-venda pelo WhatsApp](#)  
11 94803 4240

## Ouvidoria

- ☎ 0800 570 2288





## 05 Sobre a Ouvidoria

Somos uma instância imparcial e independente dentro da companhia, cujo objetivo principal é receber, analisar e tratar as reclamações dos clientes. Atuamos como um canal de comunicação direto e transparente entre a empresa e os clientes, permitindo que questões sejam resolvidas de forma mais justa e eficaz.

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental e estratégico na organização, como área direcionadora dos temas e/ou processos que requerem melhoria em seu funcionamento, contribuindo para o desenvolvimento e o aprimoramento contínuo do negócio.

Adicionalmente, a Ouvidoria participa de 100% dos desenvolvimentos de novos produtos e mudanças de processos, com a responsabilidade de emitir parecer para a melhora da experiência dos nossos clientes.



## 06

# Tipos de Atendimentos

Os volumes apresentados representam as ocorrências tratadas pelo canal de Ouvidoria. Nossos colaboradores recebem as manifestações e as registram em sistema com as seguintes classificações:

- **Processos**

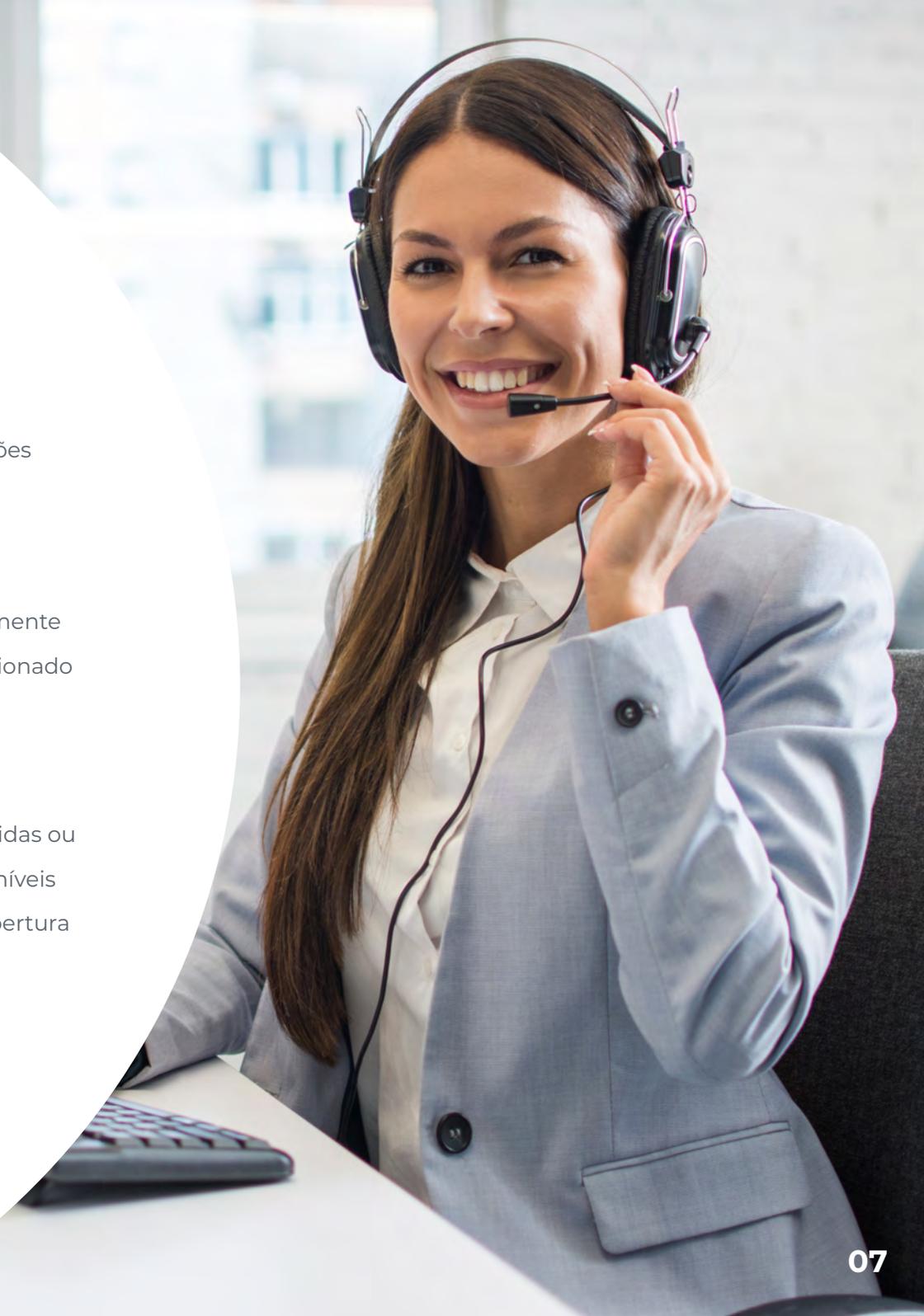
Atendimentos elegíveis ao canal de Ouvidoria, ou seja, previamente atendidos nos canais primários com prazo em atraso ou solucionado com discordância do cliente.

- **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**

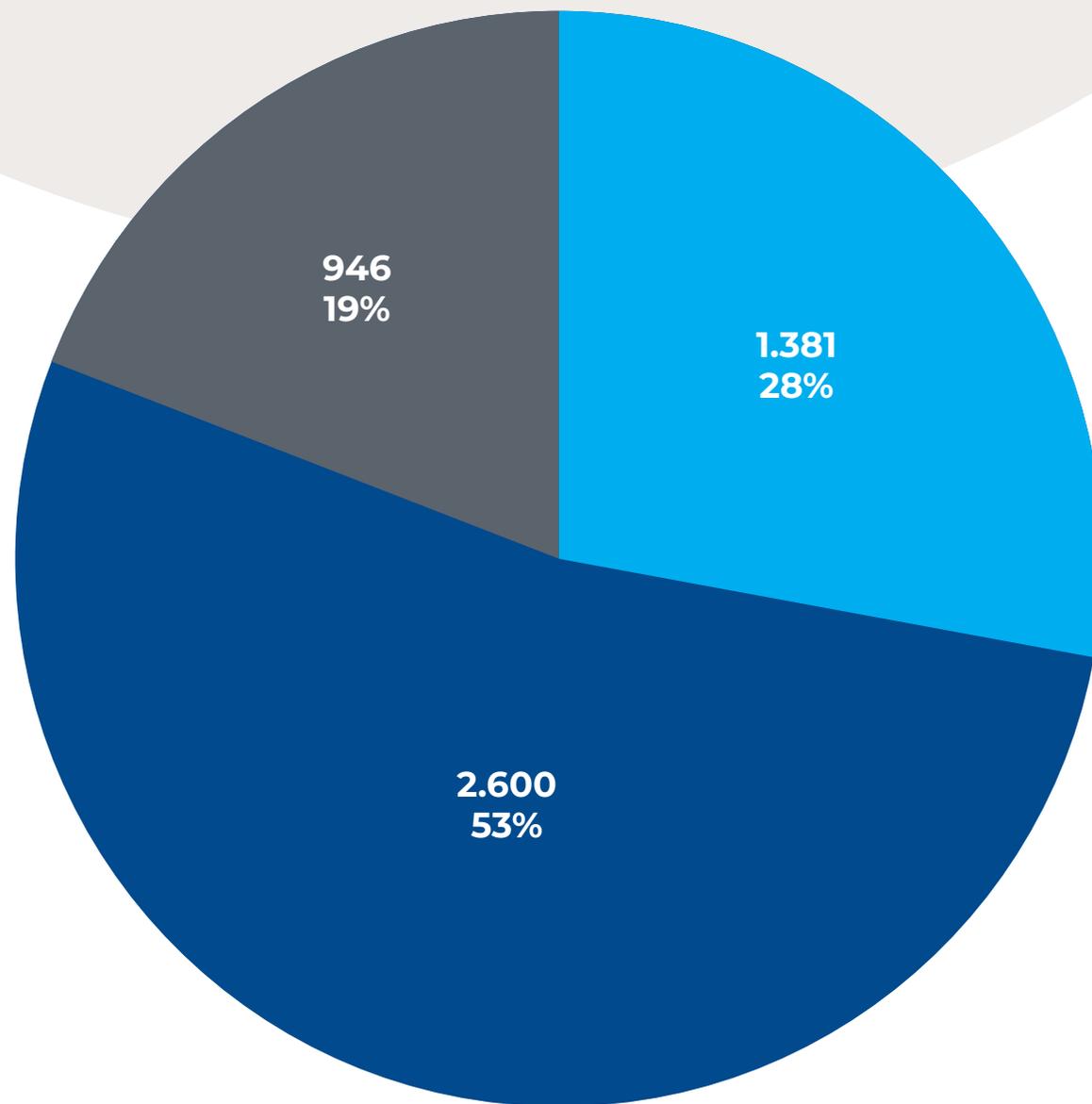
Atendimentos nos quais o cliente não possui manifestação registrada nos canais primários que o torne elegível ao atendimento na Ouvidoria.



# 07 Indicadores

## A. Volume de Atendimentos

No 1º semestre de 2024, a Ouvidoria Cielo prestou **4.927 atendimentos**, sendo que **2.600 (53%)** foram classificados como informação, **1.381 (28%)** como processos e **946 (19%)** como canal indevido.



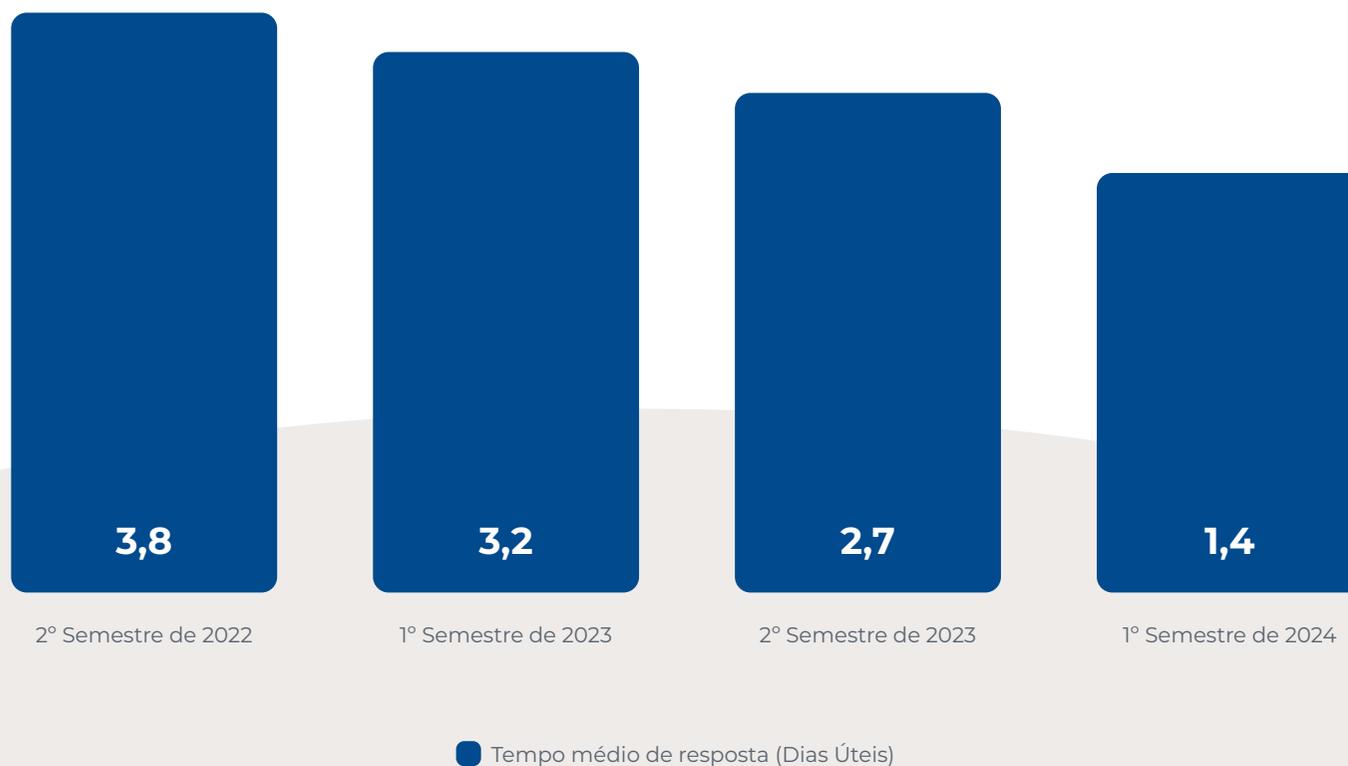
■ Processo ■ Informação ■ Canal indevido



## B. Tempo Médio de Resposta

De acordo com a resolução do Banco Central do Brasil, o prazo limite para resposta das demandas recebidas na Ouvidoria é de 10 dias úteis. Porém, buscando proporcionar a melhor experiência possível aos nossos clientes, assumimos o desafio de retornar todos os atendimentos em até 5 dias úteis.

Mas não paramos por aí, nossa Ouvidoria vem ao longo do tempo redesenhando seus processos em busca de proporcionar um atendimento cada vez mais ágil e eficaz.



08

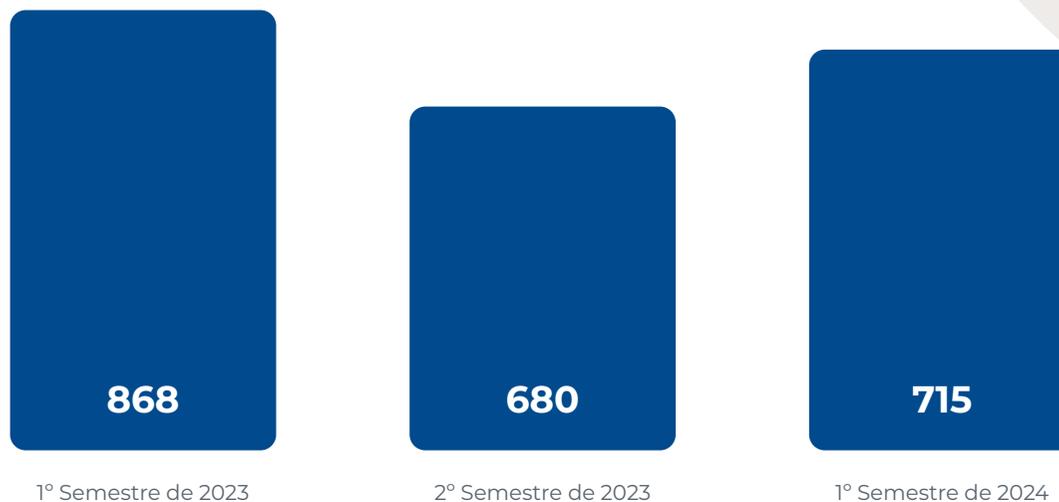
# Banco Central do Brasil

Em abril de 2017, a Cielo passou a ser regulada pelo BACEN. A regulamentação representa um avanço significativo na relação entre as empresas de meios de pagamentos e seus clientes.

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

O Sistema RDR representa uma ferramenta fundamental na interação entre nossa instituição e o órgão regulador, possibilitando o acompanhamento e tratamento das manifestações dos clientes de forma transparente e estruturada.

**No 1º semestre de 2024, foram recebidas 715 manifestações.**



Atendimentos Realizados



09

# Conquistas

Celebrar o sucesso é uma parte essencial de qualquer jornada, e é com grande entusiasmo que apresentamos as entregas mais significantes e as premiações conquistadas pela nossa equipe de Ouvidoria. Cada item aqui descrito é um reflexo do trabalho árduo, da compreensão empática e do empenho incansável que nossos Ouvidores empregam diariamente para atender às necessidades e expectativas dos nossos usuários.

**PRO  
CON**

**Não listada** entre as empresas com mais reclamações de consumidores no **PROCON**.

Vencedora do Prêmio Ouvidorias Brasil da **ABRAREC** (Terceiro ano consecutivo).



# 10 Considerações Finais

O fato de a Diretoria Executiva da Cielo ter incluído o cliente no centro da sua estratégia demonstra, de forma inequívoca, o engajamento da alta administração em direcionar e mobilizar seus colaboradores para aprimorar continuamente os processos da companhia 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 os produtos, processos e serviços da companhia, evitando a multiplicação de ocorrências da mesma espécie e contribuindo, de maneira efetiva, para a melhoria do nível de satisfação dos clientes e usuários.

Seguimos comprometidos com nosso propósito de simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas, buscando superar as expectativas de nossos clientes e consolidar o protagonismo da Cielo na indústria de pagamentos.

Barueri-SP, 23 de julho de 2024.

The logo for Cielo, featuring the word "cielo" 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 solid blue color with a large, light blue circular graphic on the right side.

cielo

**Denise de Fátima Nora Habermann**  
*Ouvidora*