

Relatório de Ouvidoria

cielo

1º Semestre de 2025

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 **09**

09 Conquistas..... **10**

10 Considerações finais **11**

02

Introdução

Em cumprimento a resolução BCB nº 28 de 23/10/2020, por meio deste relatório, a empresa **Cielo S/A – Instituição de Pagamento** apresenta o demonstrativo das atividades realizadas pela sua área de Ouvidoria no 1º semestre de 2025.

A realização periódica deste relatório demonstra o compromisso contínuo da Cielo em ouvir seus clientes, compreender suas necessidades e buscar o aprimoramento constante dos serviços.

A Ouvidoria é um canal essencial para estabelecer 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 solucioná-las e as melhorias implementadas em resposta aos feedbacks obtidos.

A Cielo está empenhada em proporcionar uma experiência excepcional aos seus clientes e, para isso, valoriza cada informação compartilhada conosco. Por meio da Ouvidoria, reafirmamos o 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, atuando como instituição de pagamento autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil nas modalidades de credenciadora e emissora de moeda eletrônica.

Fundada em 1995, a empresa oferece uma ampla gama de produtos e serviços que possibilitam aos seus clientes aceitar 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 empresa também oferece 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, desde grandes varejistas até pequenos empreendedores. Nossa infraestrutura robusta e escalável garante a disponibilidade e a confiabilidade necessárias para processar um grande volume de transações diariamente.

Com uma história sólida e experiência no setor, a Cielo segue inovando 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.

Consideramos o atendimento como uma filosofia que permeia cada setor e colaborador da nossa organização. Por isso, investimos constantemente em recursos e tecnologias para 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 escolham a forma que mais se adequa ao seu perfil e preferência.

Central de Relacionamento

☎ 4002 5472 - Capitais e regiões metropolitanas

☎ 0800 570 8472 - Demais localidades

Whatsapp

☎ [Atendimento](#)

☎ [Atendimento pós venda](#)

☎ [Atendimento para pessoas com deficiência](#)

Status Cielo

[Status sistemas Cielo](#)

Canais de atendimento à pessoas com deficiência

[Atendimento em libras](#)

Canal de Ética

☎ 0800 775 0808

🌐 www.canaldeetica.com.br/cielo

Ouvidoria

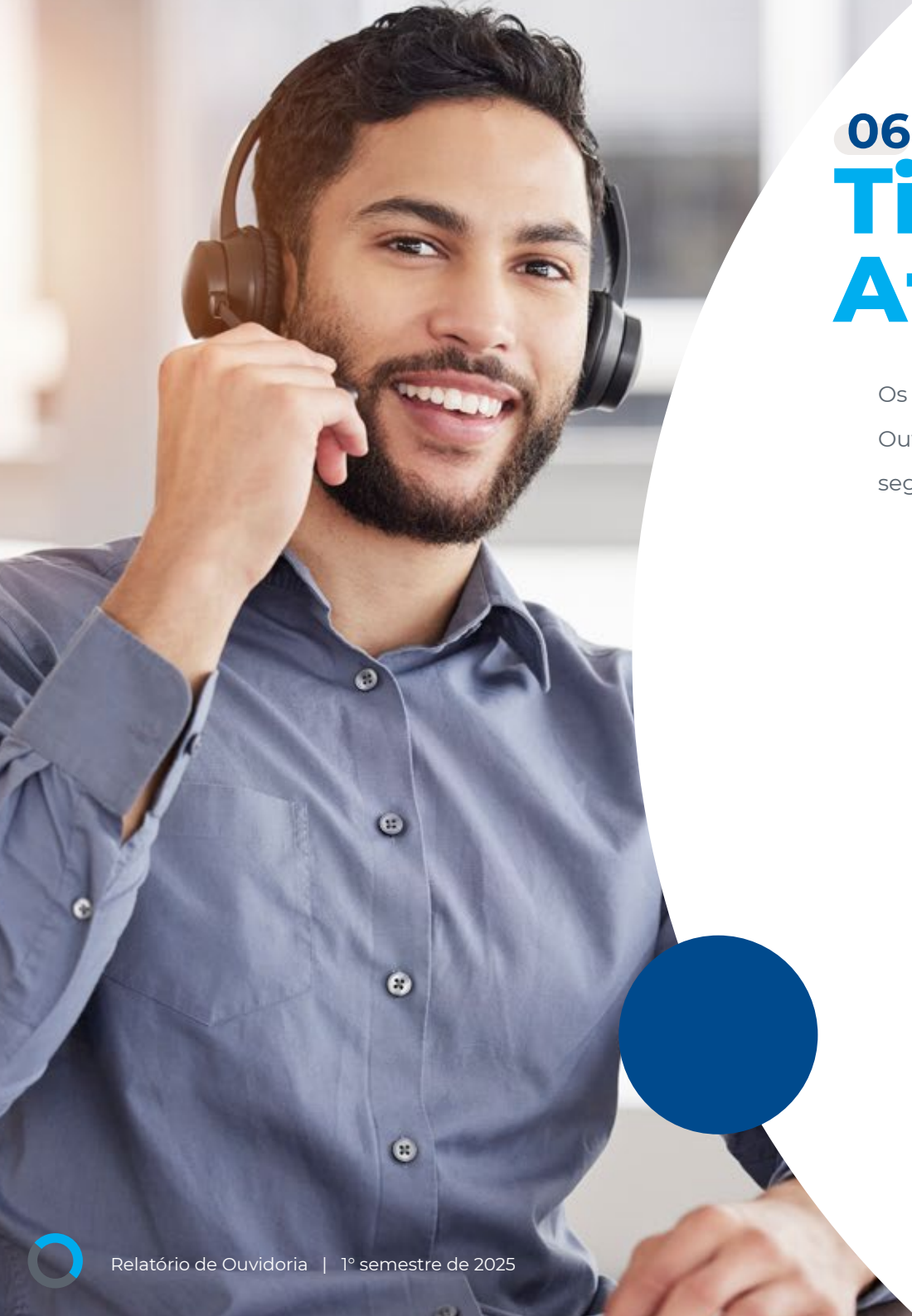
☎ 0800 570 2288



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 maneira justa e eficaz.

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental e estratégico na organização, direcionando temas e processos que requerem melhoria, contribuindo para o desenvolvimento e aprimoramento contínuo do negócio. Participamos de **100% dos desenvolvimentos de novos produtos** e mudanças de processos, emitindo pareceres que contribuem para a melhoria da experiência dos clientes.



06 Tipos de Atendimentos

Os volumes apresentados representam as ocorrências tratadas pela Ouvidoria. As manifestações são 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 esclarece dúvidas ou soluciona a reclamação do cliente com as informações disponíveis em sistemas, sem necessidade de abertura de processo investigativo.

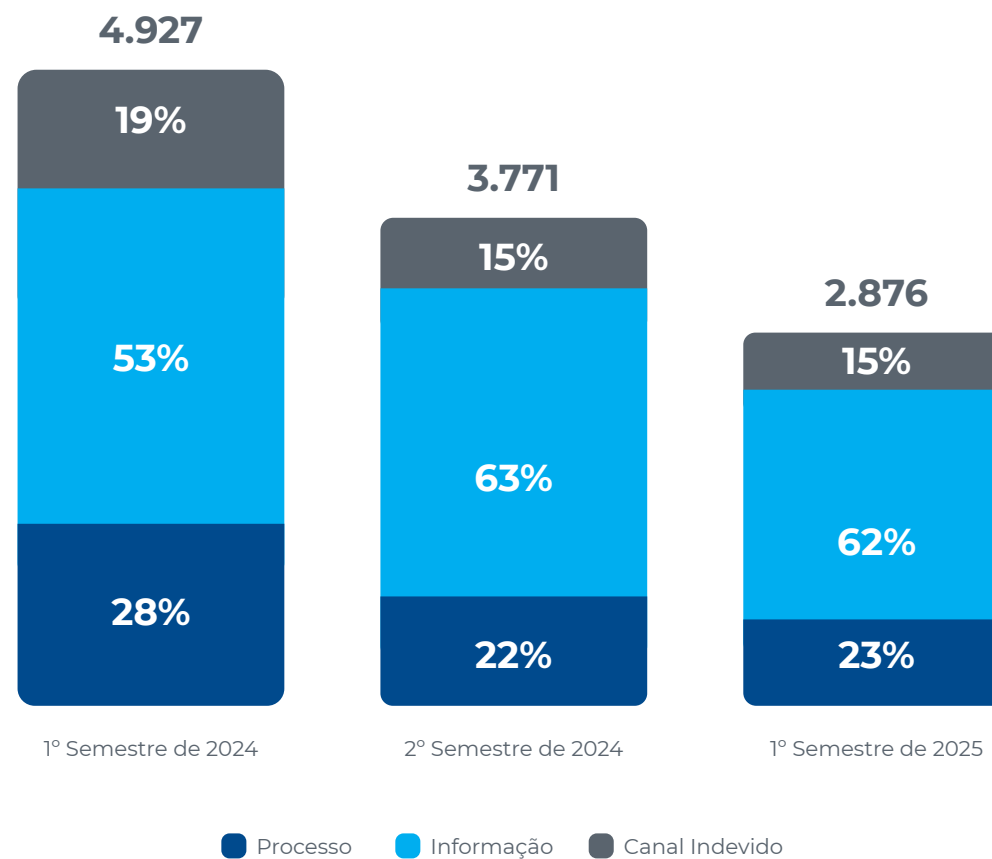
- **Canal Indevido:**

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

07 Indicadores

A. Atendimentos

No 1º semestre de 2025, a Ouvidoria Cielo realizou **2.876 atendimentos**, o que representa uma redução de **24%** na comparação com **2º semestre de 2024** e **42%** na comparação com **1º semestre de 2024**.

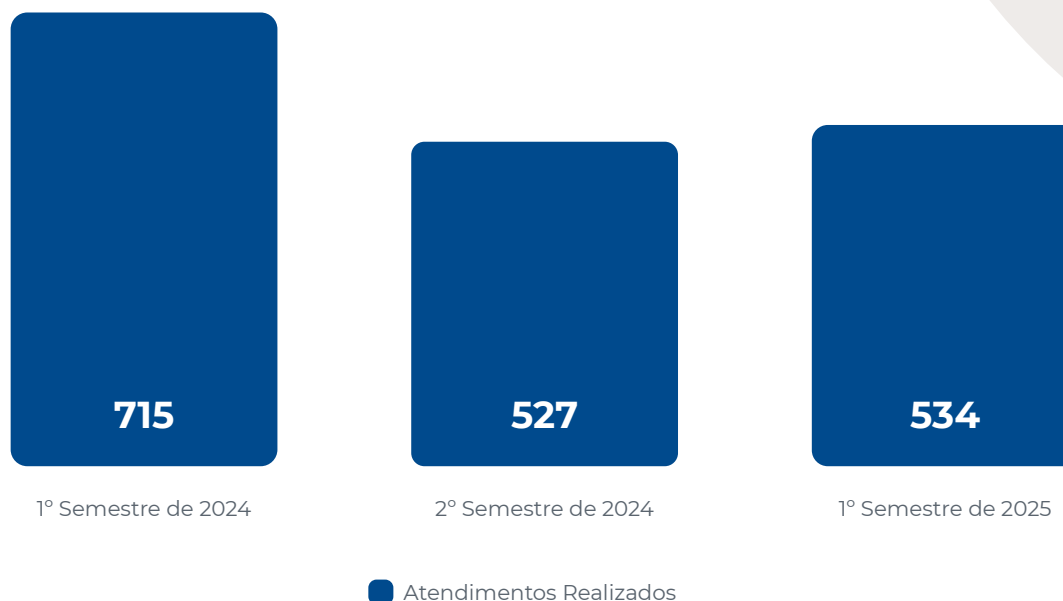


Banco Central do Brasil

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

A Ouvidoria trata as manifestações registradas por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão ("RDR"). Essa ferramenta possibilita o acompanhamento e tratamento das demandas de forma transparente e estruturada.

No **1º semestre de 2025**, foram recebidas **534** manifestações, um aumento de **1%** em relação ao **2º semestre de 2024** e uma redução de **25%** em relação ao **1º semestre de 2024**.



09 Conquistas

Celebrar o sucesso é parte essencial da jornada. Com entusiasmo, destacamos as principais conquistas da equipe de Ouvidoria, reflexo do esforço diário da equipe de Ouvidoria em atender às expectativas dos clientes:



Não listada no ranking de reclamações.

Vencedora do Prêmio Ouvidorias Brasil da ABRAREC pelo quarto ano consecutivo.



Considerações Finais

A decisão da Diretoria Executiva da Cielo de posicionar o “cliente” no centro da estratégia reflete, de forma clara, o comprometimento da alta administração em engajar e mobilizar seus colaboradores para aprimorar processos continuamente, criando o diferencial mais valioso para uma empresa de serviços: a excelência no atendimento ao cliente.

A Ouvidoria, em parceria com outras equipes e por meio da análise de ocorrências específicas, atua como mediadora de conflitos e representante imparcial do cliente dentro da Cielo. Seu propósito é fortalecer continuamente o relacionamento entre as partes, garantindo um serviço de qualidade para todos os clientes.

Com uma atuação proativa e tempestiva, a Ouvidoria reafirma sua importância na estrutura organizacional ao contribuir para o aprimoramento de produtos, processos e serviços. Isso evita a reincidência de ocorrências similares e contribui efetivamente para o aumento da satisfação dos clientes e usuários.

Seguimos firmes em nosso propósito de simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas, sempre buscando superar as expectativas dos clientes e consolidar o protagonismo da Cielo na indústria de pagamentos.



Denise de Fátima Nora Habermann
Ouvidora