



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2021

Sumário

01	Sumário	02
02	Apresentação	03
03	Quem é a Cielo?	04
	Canais de Atendimento	04
04	Ouvidoria	05
	Sobre a Ouvidoria	05
	Atuação da Ouvidoria	05
	Indicadores	06
05	Banco Central do Brasil.....	07
06	Considerações Finais.....	10

02.

Apresentação

Em conformidade com a Resolução nº 28 de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil, a empresa Cielo S.A., apresenta neste relatório os dados previstos nas normas vigentes e outras informações sobre as atividades de sua Ouvidoria realizadas no 2º 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.



03.

Quem é a Cielo?

Somos mais que uma máquina, somos uma empresa de tecnologia e serviços para o varejo, lideramos o segmento de pagamentos eletrônicos na América Latina.

A nossa crença é mover o mercado, e a ponta de pagamento é a porta de entrada para diversos serviços inteligentes e conectados entre si. Oferecemos um portfólio de soluções para atender às necessidades dos nossos mais de 1,2 milhão de clientes ativos, desde os empreendedores individuais até os grandes varejistas espalhados por todo o país.

Inquietos, somos máquina, internet, celular e o que mais vier. Acreditamos que nenhum negócio nasceu para ficar parado e a nossa vocação é despertar essa mesma inquietude em cada um dos nossos clientes.

Canais de Atendimento

Canal	Telefone
Central de Relacionamento	4002-5472 / 0800 570 8472
Suporte Técnico	4002-9111 / 0800 570 0111
Ouvidoria	0800 570 2288

Além dos canais listados acima, **a Cielo oferece atendimento Comercial (presencial), chat e lojas.**



04.

Ouvidoria

Sobre a Ouvidoria

Criada em 1998, ao longo desses vinte e quatro 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 Tecnologia.

Atuação da Ouvidoria

A atuação ocorre 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.

Indicadores

Os demonstrativos apresentados representam as ocorrências tratadas pelo canal de Ouvidoria que, por meio dos seus colaboradores, recepciona as manifestações 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.

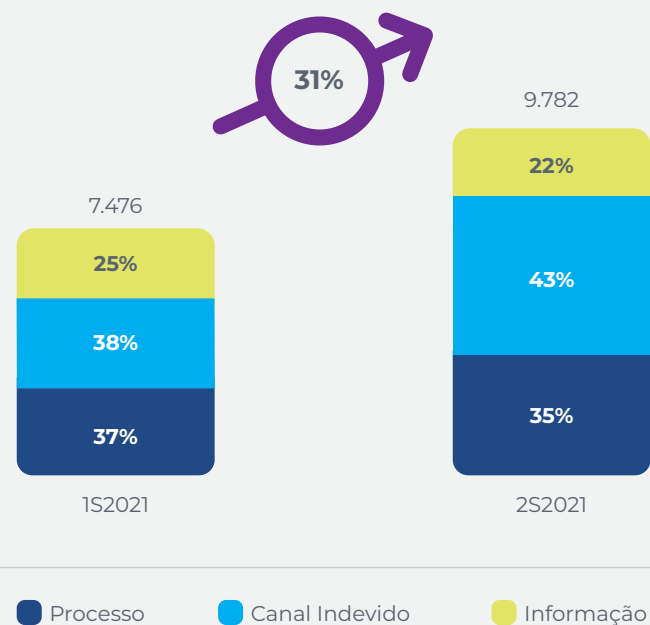
- **Informação:**

Atendimentos nos quais a Ouvidoria consegue 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 protocolo registrado nos canais primários (Central de Relacionamento, Suporte Técnico, Central de Aquisição de Recebíveis, Central de Retenção, dentre outros) que o torne elegível ao atendimento na Ouvidoria.

Em comparação ao primeiro semestre de 2021, tivemos um acréscimo de 31% no volume de acionamentos (de 7.476 para 9.782).



*Aumento na volumetria de atendimentos ocasionado pela nova sistemática de Registro de Recebíveis que entrou em vigor a partir de junho/2021.

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 2021, 1.495 demandas foram registradas junto ao órgão para intermediar os casos com a Cielo, representando um aumento de 61% em relação ao mesmo período de 2020, quando foram registradas 926 demandas.

Após o tratamento e resposta das demandas pela Ouvidoria no sistema RDR, a classificação de procedência é feita pelo órgão regulador podendo ser:

- **Regulada procedente:**

Quando há indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

- **Regulada improcedente:**

Quando não se verifica indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

- **Não regulada:**

Quando a reclamação não for relacionada a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

- **Não conclusiva:**

Quando não houver informações suficientes para determinar se houve ou não descumprimento pela Instituição Financeira de lei ou regulamentação supervisionada pelo BACEN.

- **Cancelada:**

Quando a manifestação não é pertinente aos produtos e serviços prestados pela empresa reclamada.

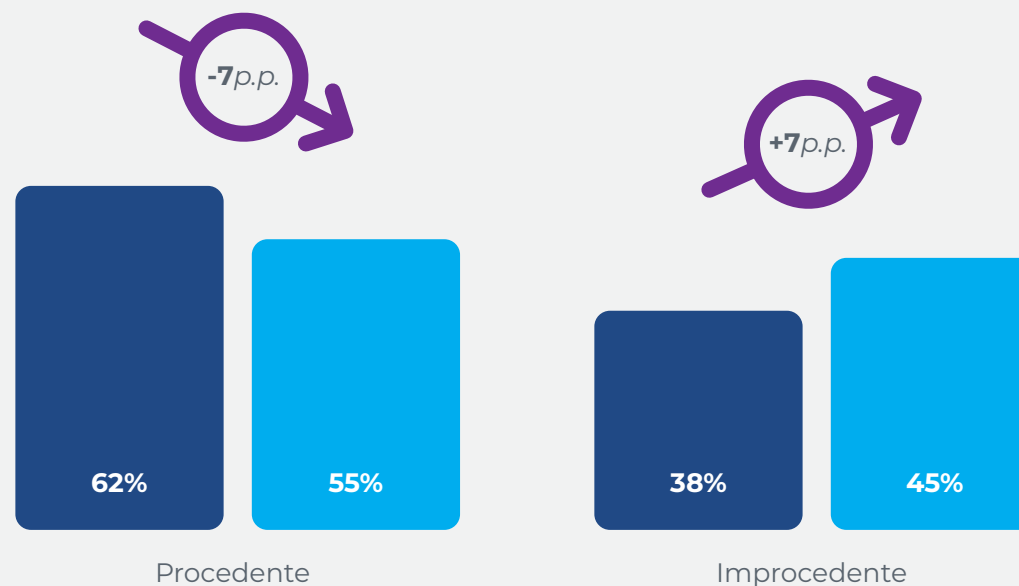
- **Pendente:**

Quando ainda não ocorreu a classificação de procedência pelo BACEN.

Entre as reclamações analisadas e classificadas pelo BACEN, 55% foram consideradas procedentes, uma redução de 7 pontos percentuais em relação ao resultado do 1º semestre de 2021 (62%).

Classificação de Procedência - BACEN

■ 1º Semestre de 2021
■ 2º Semestre de 2021



Valores demonstrados no gráfico acima são calculados desconsiderando as manifestações pendentes de classificação pelo BACEN.

No início de 2022 foi divulgado o primeiro ranking de reclamações do BACEN incluindo as instituições de pagamento. A redução no percentual de manifestações procedentes e o desenvolvimento de planos de ação para especialização do atendimento, contribuíram para que a Cielo estivesse entre as empresas com melhor desempenho no 4º trimestre de 2021 e fora do ranking.

A melhora nos indicadores de satisfação do cliente no canal, diminuição do SLA de atendimento e redução dos ajustes financeiros contribuíram para que a Cielo fosse a única adquirente reconhecida no Prêmio Ouvidorias Brasil 2021.



PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL 2021

V FÓRUM INTERNACIONAL
DE OUVIDORIAS



O Prêmio Ouvidorias Brasil 2021 é concedido aos melhores cases inscritos e selecionados, das organizações públicas e privadas do Brasil e do exterior, independentemente de suas especificidades e características no que se refere à constituição e funcionamento de suas Ouvidorias/Ombudsman.

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, criando 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 tempestivamente, 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, 01 de março de 2022.





Obrigada!

Denise de Fátima Nora Habermann

Ouvidora