

The logo for 'cielo' is displayed in a white, lowercase, sans-serif font. The letter 'o' is stylized with a blue arc on its right side. The background is a vibrant blue sky with wispy white clouds. A thin white line with two white circular dots curves across the upper right portion of the image. A dark blue curved shape is visible in the bottom right corner.

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2022

Sumário

01	Apresentação	03
02	Sobre a Cielo.....	04
03	Canais de Atendimento.....	04
04	Sobre a Ouvidoria.....	05
05	Atuação da Ouvidoria.....	06
06	Indicadores	07
07	Banco Central do Brasil.....	09
08	Considerações Finais	12

01.

Apresentação

Em conformidade com a Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020, a Cielo apresenta neste relatório os dados previstos nas normas vigentes e outras informações sobre as atividades de sua Ouvidoria, realizadas no segundo semestre de 2022.

É neste 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.

Sobre a Cielo

A Cielo é uma empresa de tecnologia e serviços para o comércio de bens e serviços, atuando há 27 anos no mercado brasileiro.

Com um modelo de negócio pautado pelo propósito de simplificar e impulsionar negócios para todos, somos líder em pagamentos eletrônicos na América Latina.

Para atender os mais de 1 milhão de clientes em nossa base ativa, nossa operação conta com uma plataforma de soluções tecnológicas para o credenciamento, transmissão, processamento e liquidação financeira de transações e captura das principais bandeiras nacionais e internacionais de cartões de crédito e débito. Além disso, contamos com uma robusta estrutura logística e uma infraestrutura operacional que garante o atendimento aos mais rígidos padrões de segurança e disponibilidade do negócio.

03.

Canais de Atendimento

Para melhor atender nossos clientes a Cielo vem expandindo seus canais de acesso:

Central de Relacionamento

☎ 4002-5472

💬 [Whatsapp](#)

☎ 0800 570 8472

💬 [FAQ](#)

Suporte Técnico

☎ 4002-9111

☎ 0800 570 0111

Canais de atendimento à pessoa com deficiência

[Pessoas com deficiência auditiva](#)

ou [de fala Whatsapp](#)

Canal de Ética

☎ 0800 775 0808

🌐 www.canaldeetica.com.br/cielo

Plataforma de Negócios

Transferência pela central de relacionamento

✉ gerentevirtual@cielo.com.br

💬 [Whatsapp](#)

Ouvidoria

☎ 0800 570 2288

04.

Sobre a Ouvidoria

Criada em 1998, ao longo desses mais de vinte e cinco anos a Ouvidoria vem se aprimorando como área direcionadora dos temas e/ou processos que requerem melhoria em seu funcionamento. Sua atuação ocorre estrategicamente para reduzir o volume de reclamações de forma sustentável. Com este objetivo, atendemos as demandas dos nossos clientes embasados em duas premissas essenciais: oferecer solução ágil e satisfatória e colher insumos para proposição de melhorias de produtos, processos, serviços e atendimentos.



05.

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.

- Respaldo à atuação
- Sensibilização de problemas
- Status de planos de ação



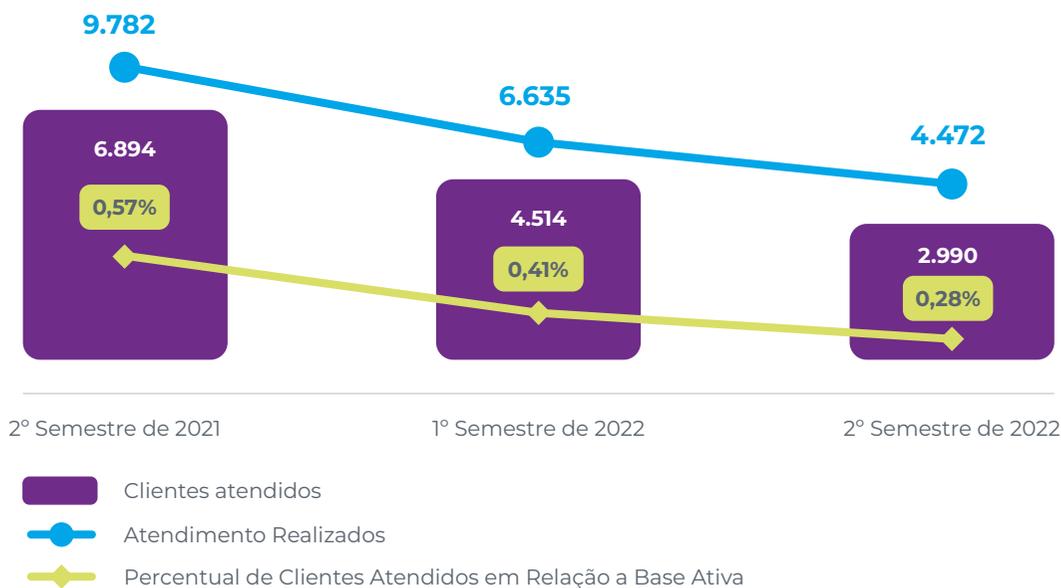
- Materialização de riscos

- Solução de reclamações
- Proposição de melhoria de processos
- Plano de ação para redução de reclamações

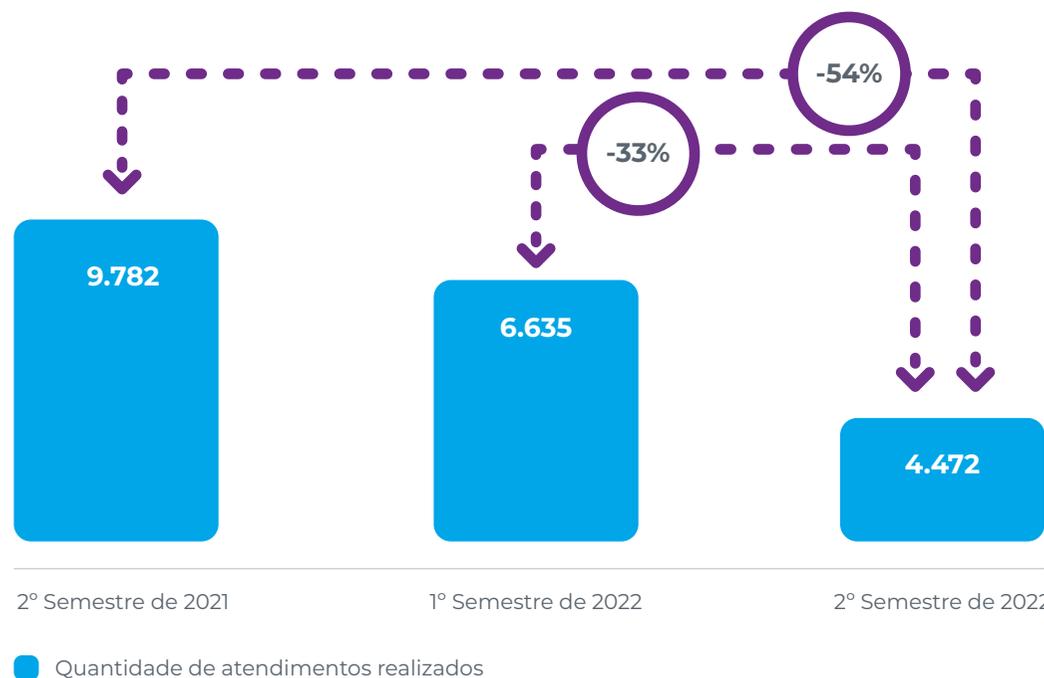
- Atendimento
- Solução de reclamações
- Sugestões de melhoria

06. Indicadores

No segundo semestre de 2022, a Ouvidoria Cielo prestou **4.472 atendimentos** para **2990 clientes**, que juntos representam 0,28% da base ativa contabilizada em dezembro/2022 (1.056.615 clientes ativos).



Na comparação com o segundo semestre de 2021 e primeiro semestre de 2022, **percebemos redução de 54% e 33% no volume total de atendimentos, respectivamente.**



Os demonstrativos 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.

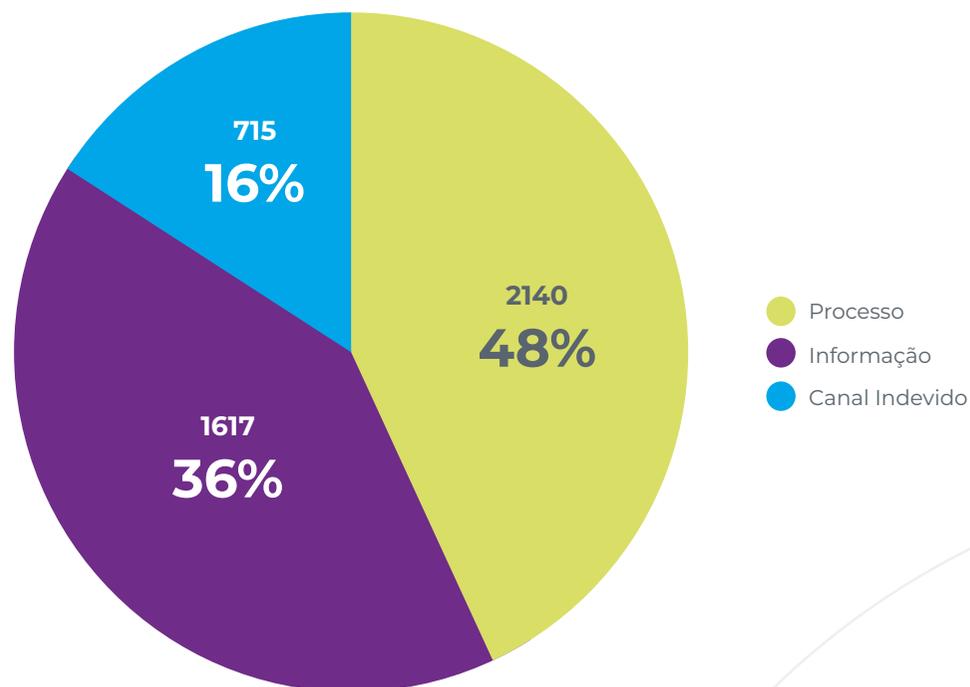
- **Informação:**

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.

Ao longo do 2º semestre de 2022, **48% das manifestações recebidas se tornaram processos**, sendo necessário análise e tratamento da Ouvidoria para solução.

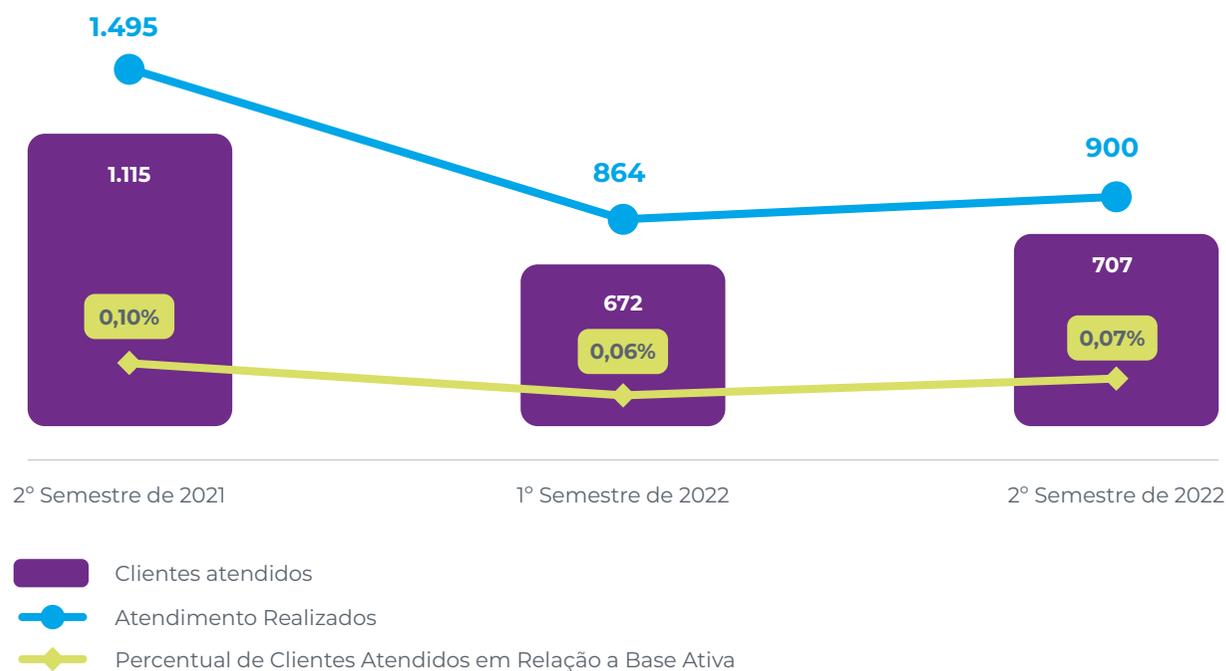


07.

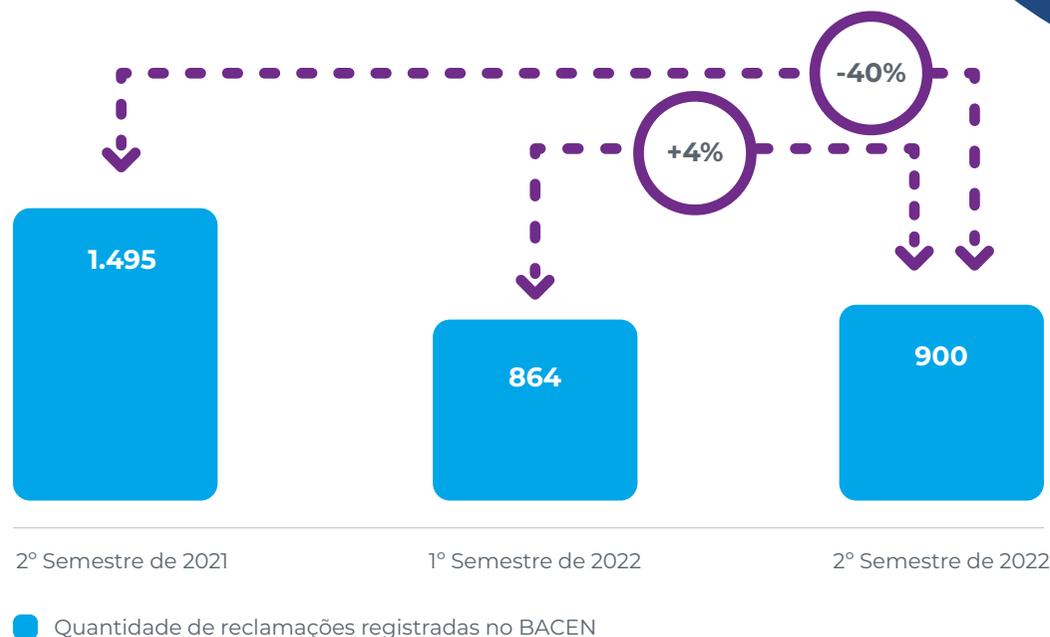
Banco Central do Brasil

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 2022 foram recebidas 900 manifestações de 707 clientes, que representam 0,07% da base ativa calculada em dezembro/2022 (1.056.615 clientes ativos).



Na comparação com o volume de reclamações registradas no Banco Central do Brasil no segundo semestre de 2021 e primeiro semestre de 2022, **percebemos redução de 40% e aumento de 4% respectivamente.**



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.

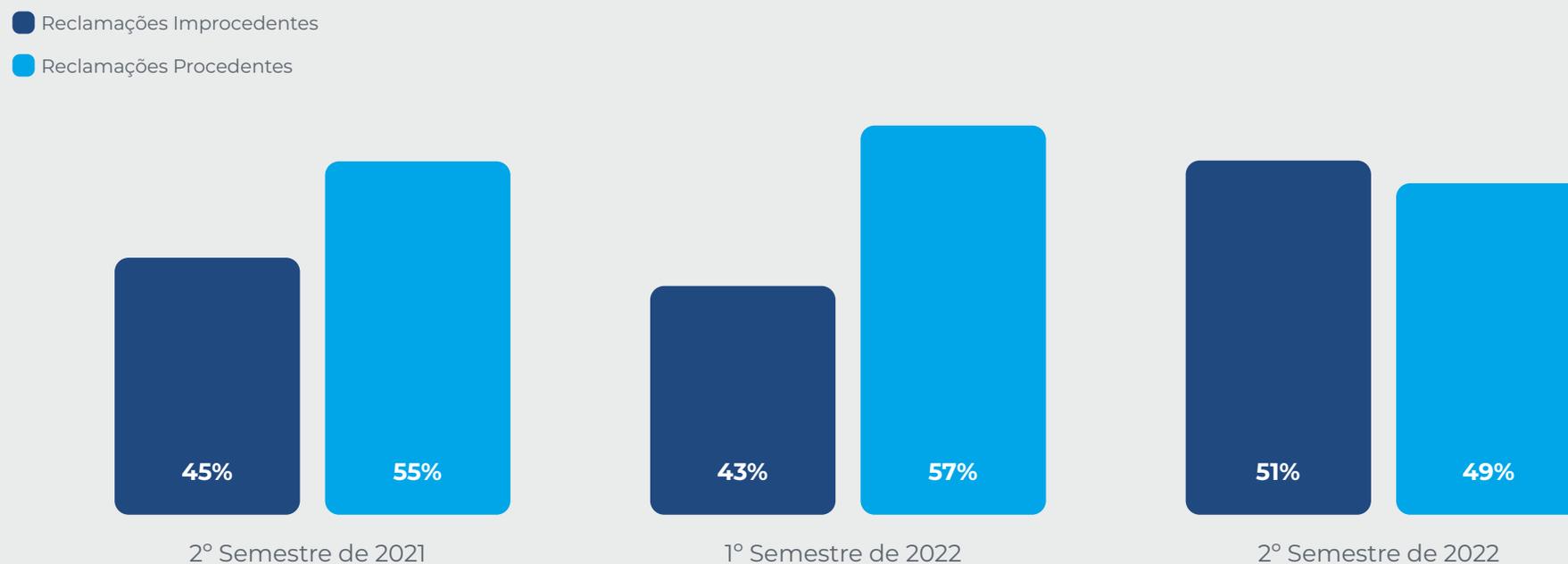
- **Cancelada:**

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, **49% foram consideradas procedentes**, uma redução de 8 pontos percentuais em relação ao **resultado do 1º semestre de 2022 (57%)**.



08.

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.

Seguimos comprometidos com nosso propósito de simplificar e impulsionar negócios para todos, buscando superar as expectativas de nossos clientes e consolidar o protagonismo da Cielo no mercado de pagamentos.

Barueri-SP, 06 de fevereiro de 2023.



cielo

Obrigada!

Denise de Fátima Nora Habermann

Ouvidora