



# Relatório de Ouvidoria

cielo

2º Semestre de 2025

# Sumário

**01** Introdução ..... 03

**02** Sobre a Cielo ..... 04

**03** Canais de Atendimento ..... 05

**04** Sobre a Ouvidoria ..... 06

**05** Tipos de atendimento ..... 07

**06** Atendimentos ..... 08

**07** Banco Central do Brasil ..... 10

**08** Conquistas ..... 12

**09** Considerações finais ..... 14

# 01 Introdução

Em atendimento à **Resolução BCB nº 28, de 23/10/2020**, este relatório apresenta o demonstrativo das atividades realizadas pela **Ouvidoria da Cielo S.A. – Instituição de Pagamento no 2º semestre de 2025**. A publicação semestral reforça nosso compromisso contínuo de **ouvir nossos clientes**, compreender suas necessidades e transformar aprendizados em **melhorias concretas** de produtos, processos e serviços — com transparência, compromisso e foco na melhor experiência possível.

A Ouvidoria é uma instância essencial para garantir um relacionamento direto e confiável com os clientes que utilizam as nossas soluções, atuando de forma imparcial e independente para promover análises, mediação e respostas conclusivas.

Nesse semestre, reforçamos nossa visão de que **excelência em atendimento** é construída no dia a dia com **escuta ativa, dados e tecnologia**: evoluímos continuamente os canais digitais, estimulamos a autonomia do cliente e aceleramos iniciativas que trazem mais **clareza, agilidade e segurança**, incluindo o uso de tecnologias, como inteligência artificial para apoiar consultas e reduzir fricções na jornada.



## 02

# 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, oferece um portfólio amplo que permite a aceitação de diversas formas de pagamento — como crédito, débito, benefícios, vouchers — com foco em praticidade, segurança e eficiência nas transações.

Com presença nacional e infraestrutura robusta, atendemos de grandes varejistas a empreendedores, de grandes operações de e-commerce a links de pagamento individuais com soluções seguras e tecnológicas.

Nosso propósito é **simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas no Brasil**, através da visão de ser a plataforma exponencial mais desejada do comércio brasileiro, encantar nossos clientes todos os dias, os colocando no centro das decisões, faz parte do que acreditamos.

Ao celebrar **30 anos de legado**, seguimos transformando tecnologia em soluções para impulsionar o varejo brasileiro — **da maquininha à inteligência artificial** — com iniciativas orientadas por **dados, gestão de riscos e melhoria contínua**.

# 03 Canais de Atendimento

Na Cielo, entendemos o atendimento como uma área que permeia toda a organização. Por isso, investimos continuamente em recursos e tecnologias para oferecer suporte **ágil, eficiente e resolutivo**, garantindo que o cliente possa escolher o canal mais adequado ao seu perfil e necessidade.

Além disso, ampliamos nosso **modelo omnicanal**, que integra o atendimento humano e autoatendimento digital, expandindo o leque de autosserviços disponíveis ao cliente. Na Central de Atendimento da Cielo, o cliente encontra conteúdos e caminhos de autosserviço para temas recorrentes, organizados por categoria.

## Central de Relacionamento

- ☎ 4002 5472 - Capitais e regiões metropolitanas
- ☎ 0800 570 8472 - Demais localidades

## Whatsapp

- ☎ [Atendimento](#)
- ☎ [Atendimento pós venda](#)
- ☎ [Atendimento para pessoas com deficiência](#)

## Canais de atendimento à pessoas com deficiência

[Atendimento em libras](#)

## Canal de Ética

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

## Ouvidoria

- ☎ 0800 570 2288
- Atendimento de segunda a sexta, das 08h30 às 17h30 (exceto feriados)



04

# Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria da Cielo atua como uma **instância imparcial e independente** dentro da companhia, com o objetivo de receber, analisar e tratar reclamações e manifestações de clientes, garantindo uma comunicação direta e transparente, promovendo **soluções justas e eficazes**.

**Seu papel é também estratégico:** a Ouvidoria direciona temas e processos que demandam melhoria e contribui para o **aprimoramento contínuo do negócio**, incluindo participação em mudanças de processos e novos produtos (com emissão de pareceres orientados à experiência do cliente).

Do ponto de vista regulatório, a Resolução BCB nº 28/2020 estabelece a Ouvidoria como canal de **última instância** para **demandas não solucionadas nos canais primários** e como meio de comunicação e mediação de conflitos com clientes.

Na prática, isso significa que a Ouvidoria atua tanto para **resolver demandas** quanto para retroalimentar melhorias, transformando manifestações em **insumos para ajustes de processos, reforço de clareza e prevenção de recorrências**.

Todas essas proposições de melhorias são analisadas e diagnosticadas por dados e evidências para que as decisões sejam tomadas sob âmbito racional.



## 05 Tipos de Atendimentos

Os volumes apresentados no relatório representam ocorrências tratadas pela Ouvidoria e registradas em sistema, com as seguintes classificações:

- **Processos:**

Atendimentos elegíveis ao canal de Ouvidoria — isto é, casos em que o cliente já buscou atendimento nos canais primários e a demanda permanece com prazo em atraso ou foi solucionada com discordância do cliente, exigindo reanálise e tratamento formal.

- **Informação:**

Atendimentos em que a Ouvidoria esclarece dúvidas ou resolve a demanda com base em informações disponíveis em sistemas, sem necessidade de abertura de processo investigativo, reforçando transparência e orientação ao cliente.

- **Canal Indevido:**

Atendimentos em que o cliente ainda não possui manifestação registrada nos canais primários que o torne elegível ao atendimento em Ouvidoria, sendo orientado adequadamente ao fluxo correto de tratamento.

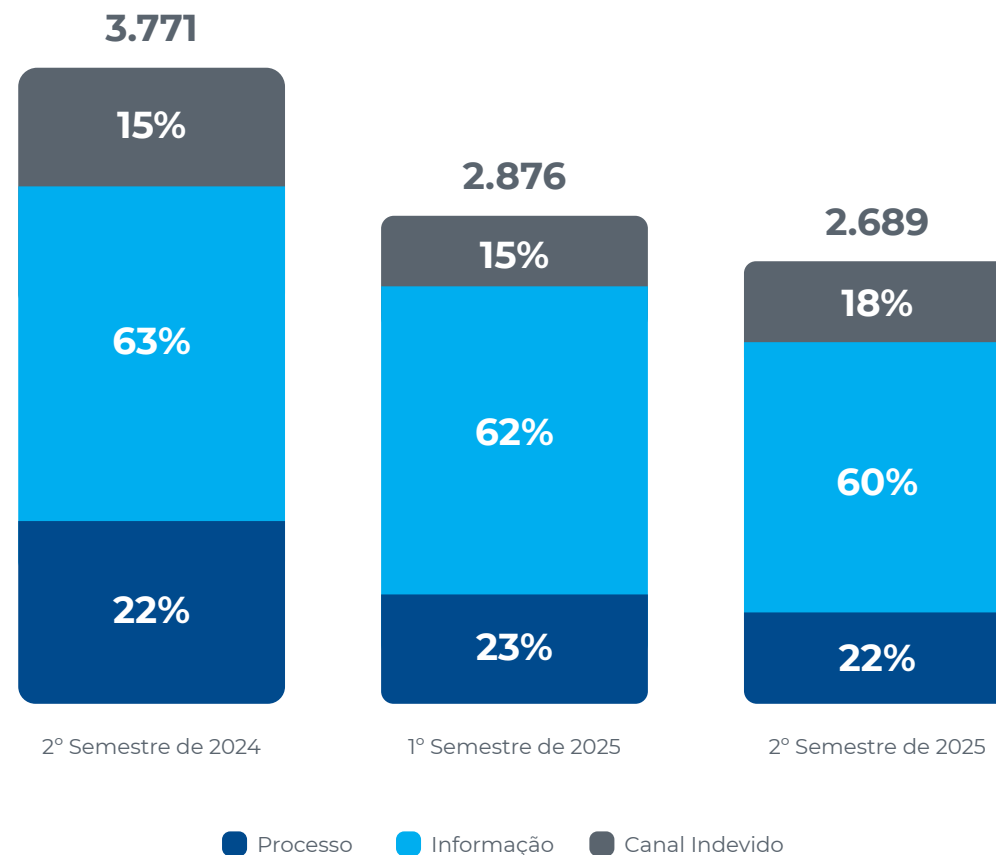
# 06 Atendimentos

No 2º semestre de 2025, a Ouvidoria Cielo registrou **2.689 atendimentos**.

Esse resultado mantém a trajetória de queda observada desde o 2º semestre de 2024 (**3.771 atendimentos**) e o 1º semestre de 2025 (**2.876 atendimentos**).

Em termos comparativos, o volume de 2.689 atendimentos representa:

- **Redução de 6,5%** em relação ao 1º semestre de 2025 (2.876);
- **Redução de 28,7%** em relação ao 2º semestre de 2024 (3.771).



A redução consistente de acionamentos está diretamente alinhada ao fortalecimento da melhoria contínua de processos na Cielo, com a Ouvidoria exercendo um papel estratégico e preventivo — não apenas resolvendo demandas, mas também sinalizando causas, direcionando correções e contribuindo para evitar reincidências. Essa atuação está sustentada pelo nosso modelo em que a Ouvidoria participa de 100% dos desenvolvimentos de novos produtos e mudanças de processos, emitindo pareceres orientados à melhoria da experiência do cliente.

Além de tratar manifestações, a Ouvidoria se integra à governança de evolução operacional: as frentes de planos de ação direcionadas à redução de acionamentos em Ouvidoria (em parceria com as áreas responsáveis) reforçam a lógica de atuar na causa raiz e elevar a capacidade de resolução nas instâncias anteriores.

Na prática, isso se traduz em rotinas estruturadas de acompanhamento das iniciativas que endereçam os principais ofensores, conectando dados de reclamações às entregas e projetos em andamento, para acelerar correções e aumentar a efetividade das melhorias implementadas



# Banco Central do Brasil

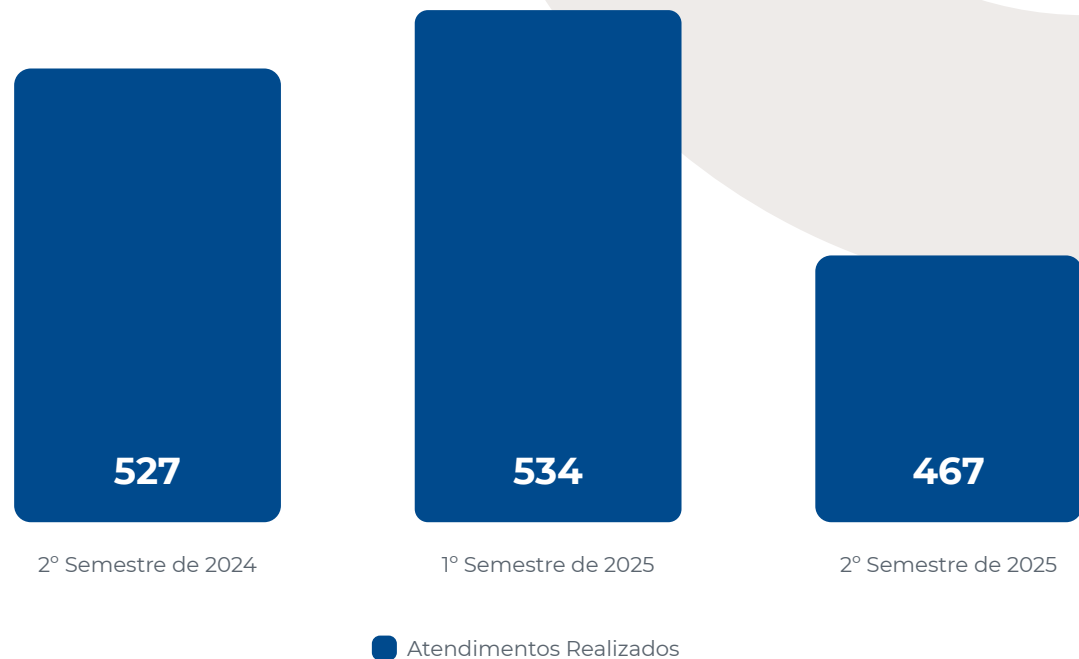
Em abril de 2017, a Cielo passou a ser regulada pelo **Banco Central do Brasil (BACEN)**, o que representa um avanço significativo na relação entre as empresas de meios de pagamento e seus clientes, ao fortalecer a transparência, a rastreabilidade e o monitoramento das demandas.

Nesse contexto, a Ouvidoria trata as manifestações registradas por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), ferramenta que possibilita o acompanhamento e o tratamento das reclamações de forma estruturada, além de subsidiar o processo de supervisão do regulador.

No 2º semestre de 2025, foram recebidas 467 manifestações pelo BACEN (RDR), um volume consideravelmente menor quando comparado aos semestres anteriores.

Na comparação direta, o volume de 467 representa:

- **Redução de 12,5%** em relação ao 1º semestre de 2025 (534);
- **Redução de 11,4%** em relação ao 2º semestre de 2024 (527).



## O canal do BACEN é fundamental por 3 razões complementares:

- 1. Transparência para a sociedade:** o Banco Central divulga periodicamente informações e rankings de reclamações, permitindo visibilidade sobre a natureza das demandas e a performance das instituições.
- 2. Aprimoramento regulatório e supervisão:** o monitoramento das reclamações subsidia ações de supervisão e revisões normativas do órgão.
- 3. Padronização e disciplina de tratamento:** o fluxo do RDR exige resposta formal e controle rigoroso de prazos, com tratamento estruturado no ambiente do regulador.



## 08

# Conquistas

Celebrar resultados é reconhecer o esforço coletivo e a consistência das entregas ao longo do tempo. No período, destacamos duas conquistas que reforçam a evolução contínua da Cielo em experiência do cliente, governança e reputação em canais críticos.

É com orgulho que registramos que a Ouvidoria da Cielo foi **reconhecida pelo 5º ano consecutivo no Prêmio Ouvidorias Brasil**, iniciativa organizada pela **ABRAREC**.

Esse reconhecimento reafirma a maturidade e consistência da nossa atuação, sustentada por uma Ouvidoria que busca equilibrar **eficiência, humanidade e qualidade**, com foco permanente na melhor experiência possível para os clientes. A comunicação interna destaca que a premiação é resultado de um trabalho construído de forma colaborativa, refletindo o esforço conjunto de diferentes áreas. Nesse contexto, a Ouvidoria se consolida como uma instância estratégica, que gera valor real para clientes e para a Cielo ao transformar demandas em melhorias contínuas e fortalecer a confiança na marca.

Cielo reconhecida  
no Prêmio  
Ouvidorias Brasil  
(ABRAREC) -  
5º ano consecutivo



## Cielo não listada nos rankings de reclamações do BACEN e do PROCON

Outro marco relevante do período é a **manutenção da Cielo fora dos rankings de reclamações do Banco Central do Brasil (BACEN) e do PROCON** em 2025, refletindo a robustez dos processos de atendimento e o reforço de práticas preventivas nos canais críticos.

Além de ser um importante indicador de reputação e conformidade, permanecer não listada nesses rankings reforça a efetividade da estratégia de atuar na causa raiz, elevando a resolutividade e reduzindo a necessidade de escalonamento para instâncias externas.

Essas conquistas traduzem, na prática, o compromisso da Cielo com a excelência no atendimento e com uma Ouvidoria cada vez mais estratégica: uma área que resolve, previne recorrências e fortalece a confiança dos clientes — com impacto direto na experiência e na reputação institucional.

The logo for PROCON, featuring the word "PRO" in a stylized, outlined font above the word "CON" in a solid, bold font, all contained within a white circle.

**BANCO CENTRAL  
DO BRASIL**

# Considerações Finais

Ao concluir esse relatório, reforçamos o **compromisso da Cielo** em manter o **cliente no centro da estratégia**, mobilizando **pessoas, processos e tecnologia** para entregar o diferencial mais valioso para uma empresa de serviços: **excelência no atendimento e qualidade consistente em toda a jornada**.

A Cielo atua como uma empresa de tecnologia e inovação, com presença nacional e infraestrutura preparada para atender o varejo brasileiro em toda a sua diversidade — do pequeno empreendedor aos grandes varejistas, nos ambientes físico e digital. Sua contribuição para o desenvolvimento do comércio se fortalece quando a empresa entende a rotina de quem vende e transforma tecnologia em soluções concretas para o dia a dia dos negócios. É assim que dados, automação e inteligência aplicada deixam de ser conceitos e passam a resolver desafios reais, fortalecendo a confiança e a parceria com o cliente. Afinal, quem entende a rotina do cliente, resolve junto.

A Ouvidoria tem papel central nessa agenda. Somos uma instância imparcial e independente que recebe, analisa e trata reclamações, atuando como canal direto e transparente entre a Cielo e seus clientes. Cumprimos a finalidade prevista na regulamentação ao atender, em última instância, as demandas não solucionadas nos canais primários e ao atuar como mediadora de conflitos, assegurando tratamento formal e respostas conclusivas. Porém, nossa atuação vai além da resolução: a Ouvidoria é uma área estratégica, que transforma cada manifestação em aprendizado e insumo para a melhoria contínua de processos, produtos e serviços, contribuindo para evitar reincidências e elevar a satisfação dos clientes.

Seguimos firmes no propósito de simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas no Brasil, fortalecendo o protagonismo da Cielo na indústria de pagamentos, com uma cultura de escuta ativa, transparência e evolução permanente — agora ainda mais potencializada por tecnologia e inteligência aplicada.

Barueri-SP, 2 de fevereiro de 2026.

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

**cielo**

**Deixa com a gente**