



# Relatório de Ouvidoria

cielo

2º Semestre de 2023



**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 a 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 sua área de Ouvidoria no 2º semestre de 2023.

A realização periódica deste relatório demonstra o compromisso contínuo da Cielo em ouvir seus clientes, compreendendo suas necessidades e buscando aprimorar constantemente seus 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, prestando 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, temos uma ampla gama de produtos e serviços, possibilitamos que nossos 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, possuímos também 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 nossa 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 o 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

- Transferência pela central de relacionamento
- ✉ [gerentevirtual@cielo.com.br](mailto:gerentevirtual@cielo.com.br)
- ☎ [Fale com a gente pelo WhatsApp](#)

## 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 relacionado a melhorar a 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**

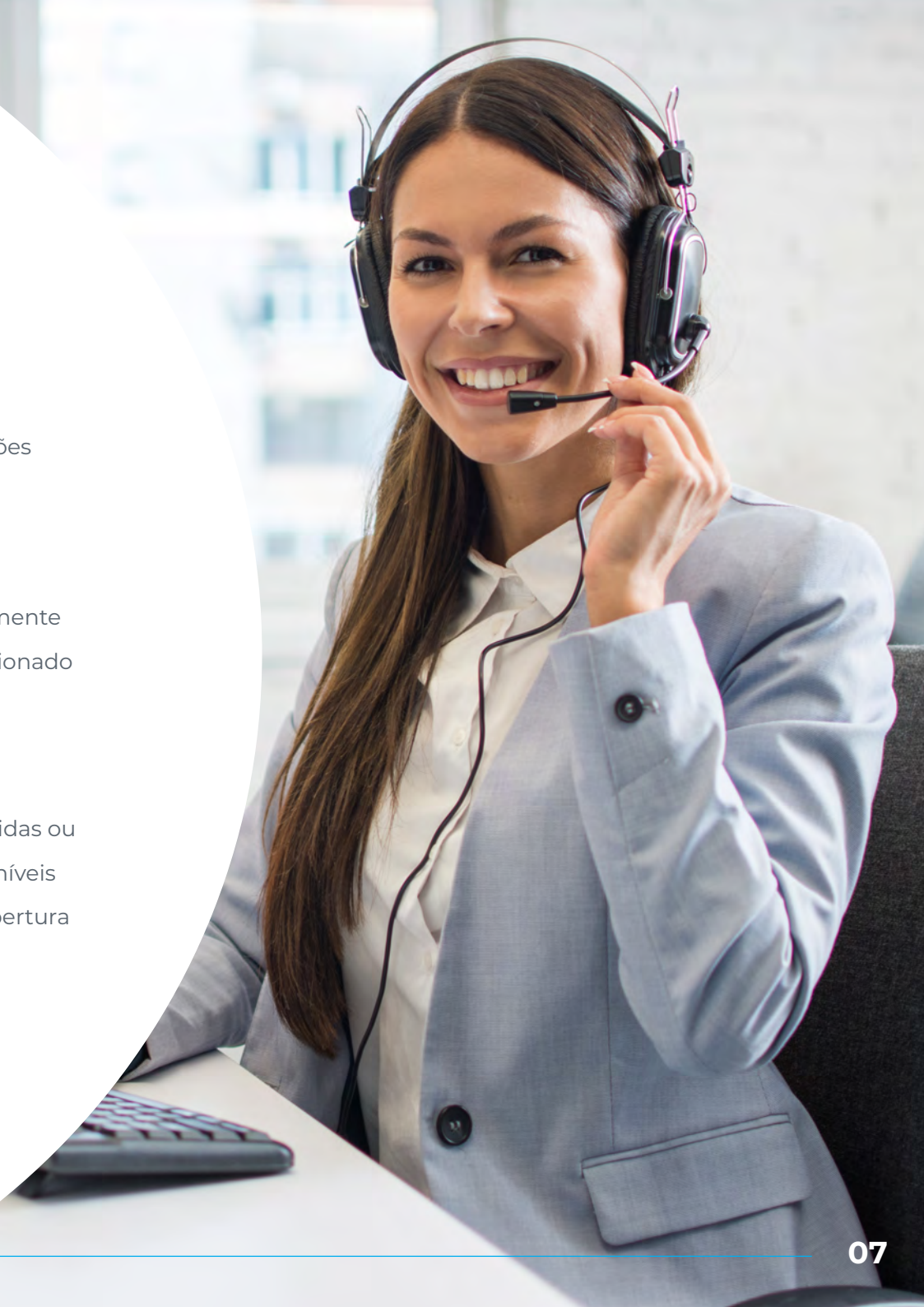
Atendimentos elegíveis ao canal de Ouvidoria, ou seja, previamente atendidos nos canais primários com prazo em atraso ou solucionado com discordância do cliente.

- **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**

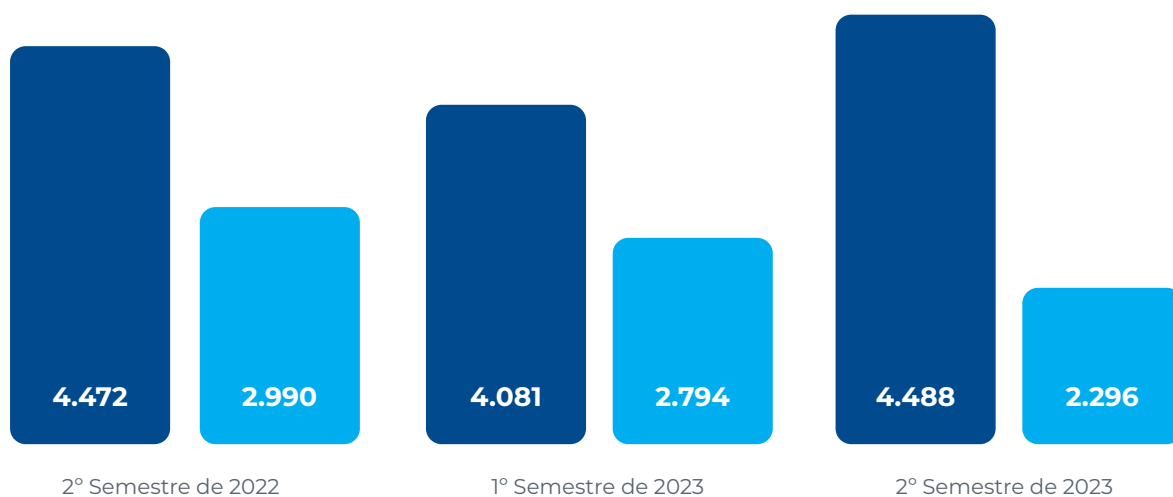
Atendimentos nos quais o cliente não possui manifestação registrada nos canais primários que o torne elegível ao atendimento na Ouvidoria.



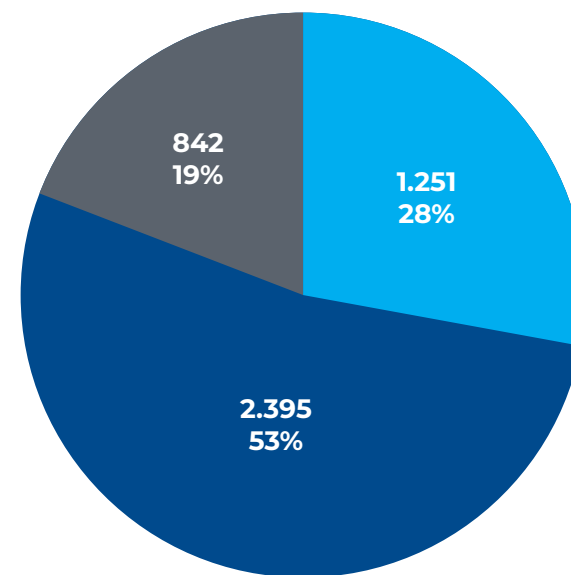
# 07 Indicadores

## A. Volume de Atendimentos

No 2º semestre de 2023, a Ouvidoria Cielo prestou **4.488 atendimentos para 2.296 clientes**. Na comparação com o mesmo período do ano anterior não percebemos variações significativas.



Entre os 4.488 atendimentos realizados, **2.395 (53%) foram classificados como informação, 1.251 (28%) processos e 842 (19%) canal indevido.**



■ Atendimentos Realizados

■ Clientes Atendidos

■ Processo

■ Informação

■ Canal indevido

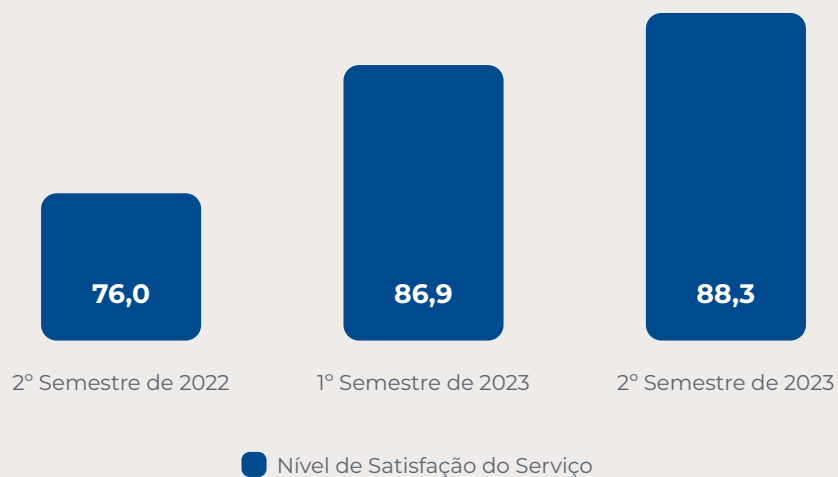
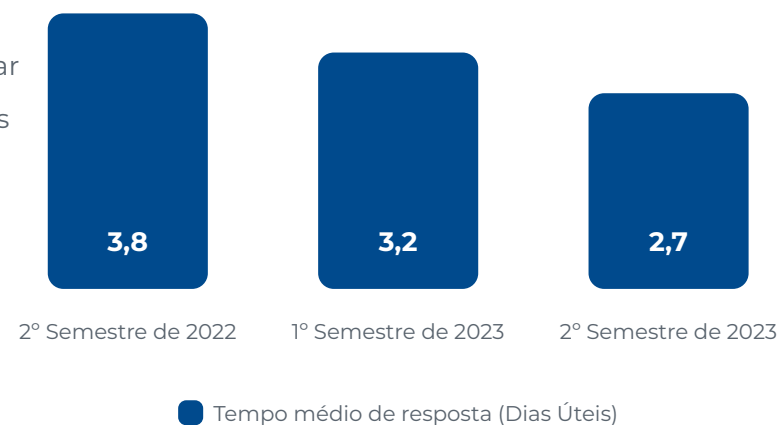


## B. Tempo Médio de Resposta

De acordo com a resolução do Banco Central do Brasil, o prazo limite para resposta das demandas recebidas na Ouvidoria são de até 10 dias úteis. Porém, buscando proporcionar a melhor experiência possível aos nossos clientes, assumimos o desafio de retornar todos os atendimentos em até 05 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.

O resultado não poderia ser diferente, reduzimos nosso prazo médio de resposta em 29% na comparação com mesmo período do ano anterior.



## C. Nível de Satisfação do Serviço

Após solução das demandas, convidamos nossos clientes a responderem uma pesquisa avaliando o atendimento recebido no canal de Ouvidoria. As respostas são compiladas e utilizadas como insumo para criação de planos de ação, visando aumentar a satisfação e experiência. Realizando o cálculo de NPS (Net Promoter Score) e comparando com o mesmo período do ano anterior, percebemos um aumento de 12 pontos na satisfação dos clientes com o atendimento recebido na Ouvidoria.

08

# Banco Central do Brasil

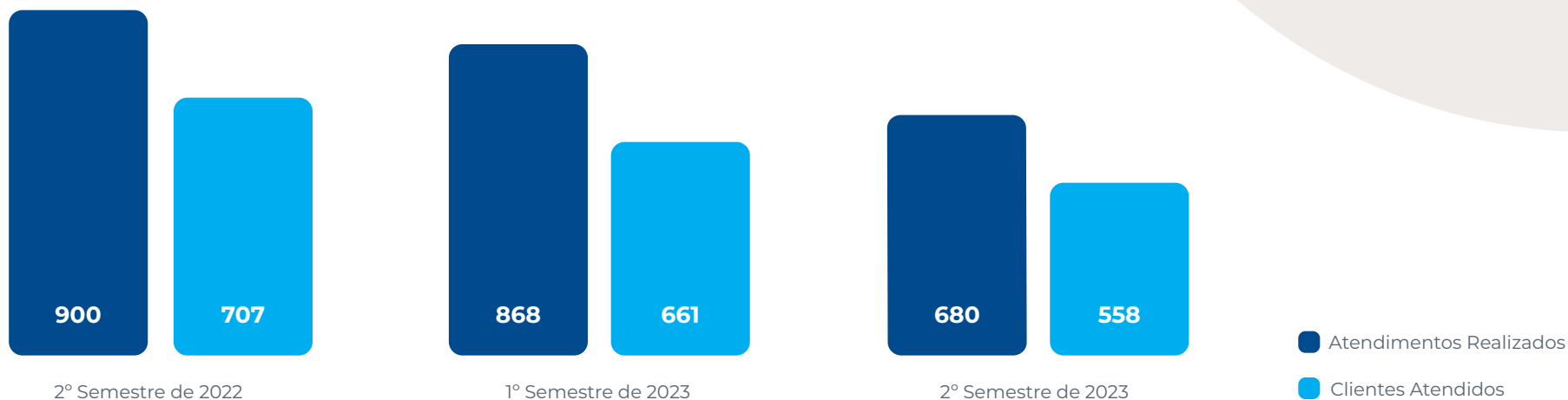
Em abril de 2017, a Cielo passou a ser regulada pelo BACEN. A regulamentação representa um avanço significativo na relação entre as empresas de meios de pagamentos e seus clientes.

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 2º semestre de 2023 foram recebidas 680 manifestações de 558 clientes.

Na comparação com o mesmo período do ano anterior percebemos redução de 24% no volume de manifestações recebidas.



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.

Única adquirente vencedora do **Prêmio Ouvidorias Brasil** da **ABRAREC** (segundo ano consecutivo).



**PRÊMIO  
OUVIDORIAS  
BRASIL  
2022**

**VI FÓRUM INTERNACIONAL  
DE OUVIDORIAS**

**ABRAREC**  
Associação Brasileira das  
Ouvidorias Empresas Clientes



**BANCO CENTRAL  
DO BRASIL**

**Não listada**  
no Ranking de  
Reclamações do  
**Banco Central  
do Brasil.**

**PRO  
CON**

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

# 10 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 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 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 todas as pessoas, buscando superar as expectativas de nossos clientes e consolidar o protagonismo da Cielo na indústria de pagamentos.

Barueri-SP, 17 de janeiro 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 element 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*