

Relatório de Ouvidoria

cielo

2º Semestre de 2024

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

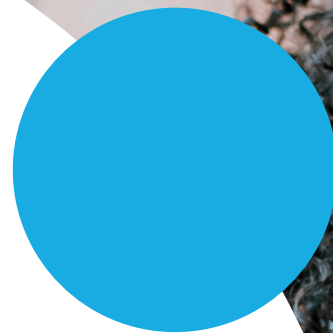
Introdução

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 2024.

A realização periódica deste relatório demonstra o compromisso contínuo da Cielo em ouvir os clientes, compreender suas necessidades e buscar o aprimoramento constante dos 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 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, tem 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 Cielo também possui 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, de grandes varejistas a pequenos empreendedores. Nossa infraestrutura robusta e escalável garante a disponibilidade e a confiabilidade necessárias para processar um grande volume de transações diariamente.

Com 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 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

Plataforma de Negócios Atendimento pós-venda

✉ gerentevirtual@cielo.com.br

☎ [Atendimento pós-venda pelo WhatsApp](#)

11 94803 4240

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 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 relacionados a melhorias na 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 no momento do contato, sem necessidade de abertura de processo para investigação.

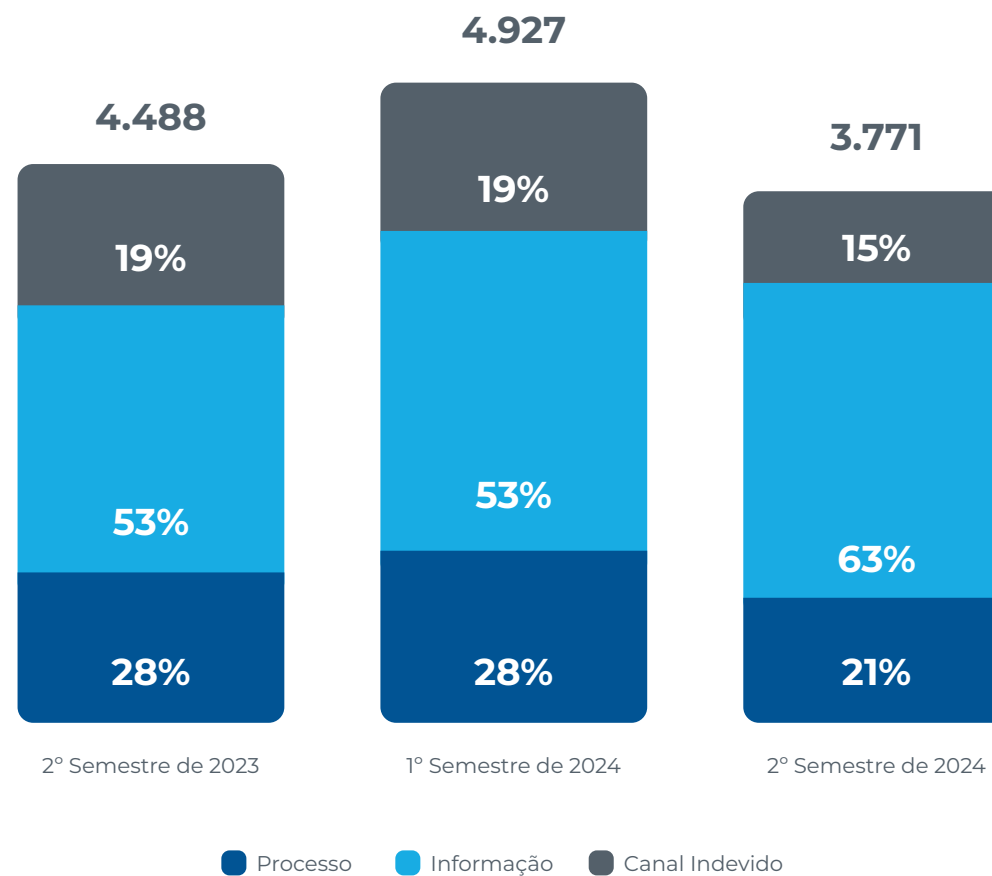
- **Canal Indevido:**

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

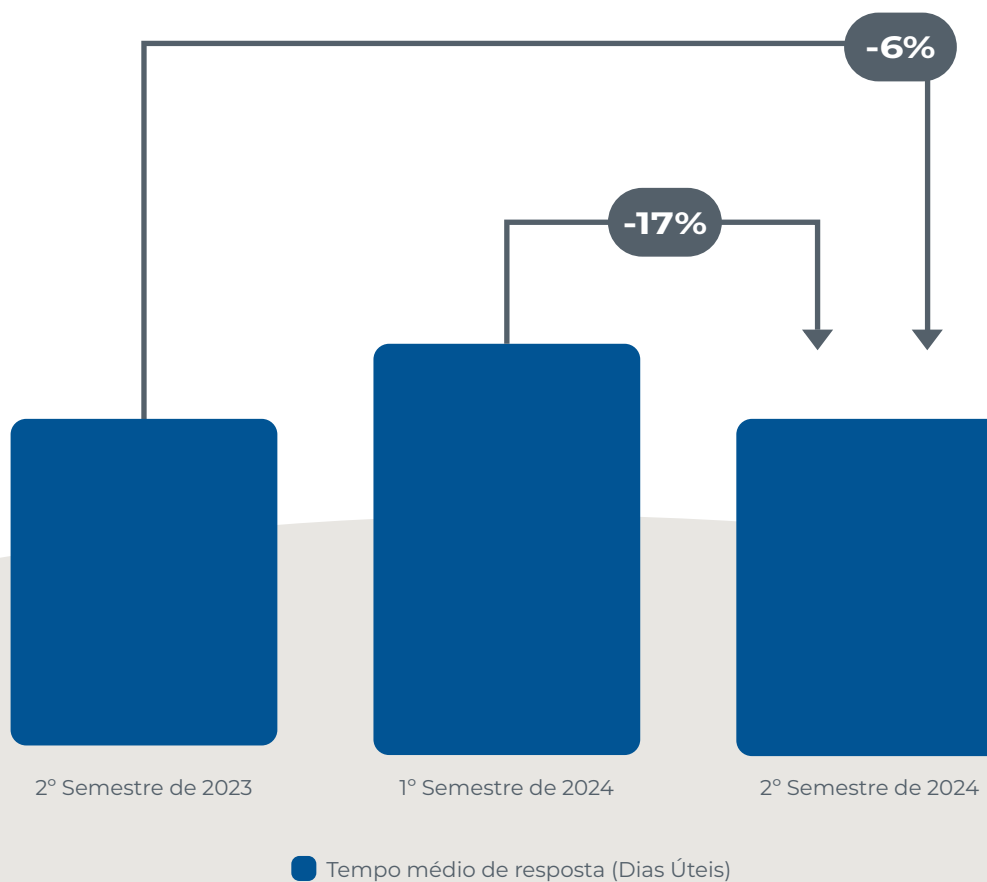
No 2º semestre de 2024, a Ouvidoria Cielo prestou 3.771 atendimentos, o que representa uma redução de 23% na comparação com 1º semestre de 2024 e 16% na comparação com 2º semestre de 2023.



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 é de 10 dias úteis. Porém, buscando proporcionar a melhor experiência possível aos nossos clientes, assumimos o compromisso de atender todas as demandas em até 5 dias úteis.

Com processos redesenhados, reduzimos o prazo médio de resposta em 17% em comparação ao semestre anterior.



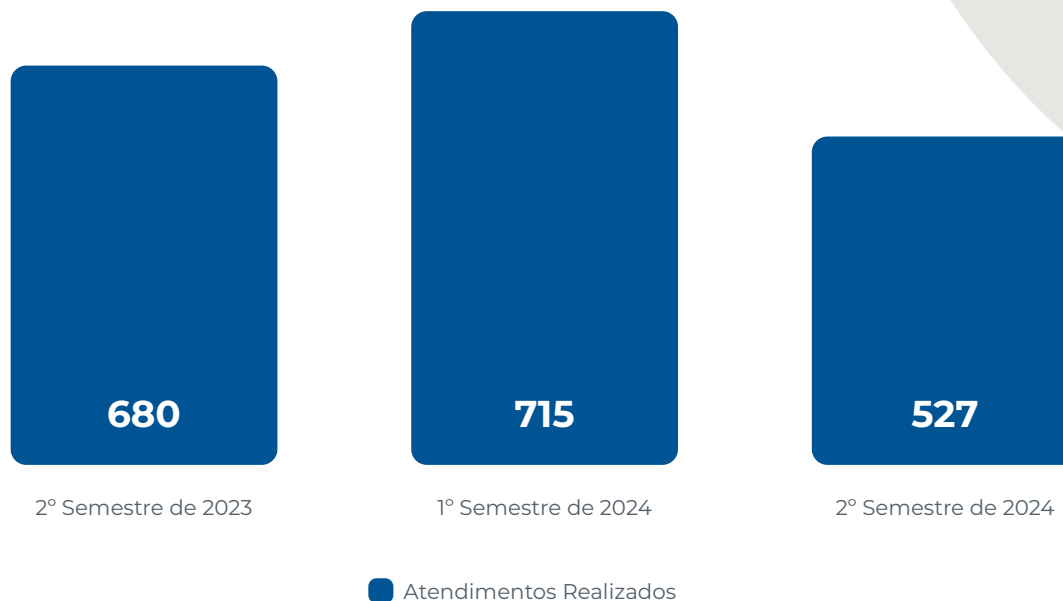
08

Banco Central do Brasil

Em abril de 2017, a Cielo passou a ser regulada pelo Banco Central (BACEN). A 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 2º semestre de 2024, foram recebidas 527 manifestações, uma redução de 26% comparada ao 1º semestre de 2024 e 23% em relação ao 2º semestre de 2023.



09

Conquistas

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



**BANCO CENTRAL
DO BRASIL**

**PRO
CON**

Não listada nos rankings de reclamações do setor.

Vencedora do Prêmio Ouvidorias Brasil da **ABRAREC** pelo terceiro ano consecutivo.



10 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.

Barueri-SP, 31 de janeiro de 2025.

Denise de Fátima Nora Habermann

Ouvidora

The logo for Cielo, featuring the word "cielo" in a white, lowercase, sans-serif font. The letter "o" is stylized as a blue circle with a white gap on its right side. The background is a solid blue color with large, overlapping, semi-transparent circles in various shades of blue on the right side.

cielo

Denise de Fátima Nora Habermann

Ouvidora