

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 a white dot and a yellow dot is visible in the upper right and lower left areas, respectively. A large dark blue arc is at the bottom right.

# Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2023

# Sumário

<b>01</b>	Introdução .....	<b>03</b>
<b>02</b>	Sobre a Cielo .....	<b>04</b>
<b>03</b>	Canais de Atendimento .....	<b>05</b>
<b>04</b>	Sobre a Ouvidoria .....	<b>06</b>
<b>05</b>	Indicadores .....	<b>07</b>
<b>06</b>	Banco Central do Brasil .....	<b>08</b>
<b>07</b>	Conquistas .....	<b>11</b>
<b>08</b>	Considerações finais .....	<b>12</b>

01.

# 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 1º 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.





02.

## Sobre a Cielo

A Cielo é uma empresa de tecnologia e inovação, líder no segmento de pagamentos eletrônicos em toda América Latina, 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.

Como empresa líder no mercado de adquirência, 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 sua 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.

03.

# 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

 0800 570 8472

 [Whatsapp](#)

 [FAQ](#)

## Canais de atendimento à pessoa com deficiência

 [Atendimento em Libras](#)

 [Atendimento por WhatsApp](#)

## 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

04.

# 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.

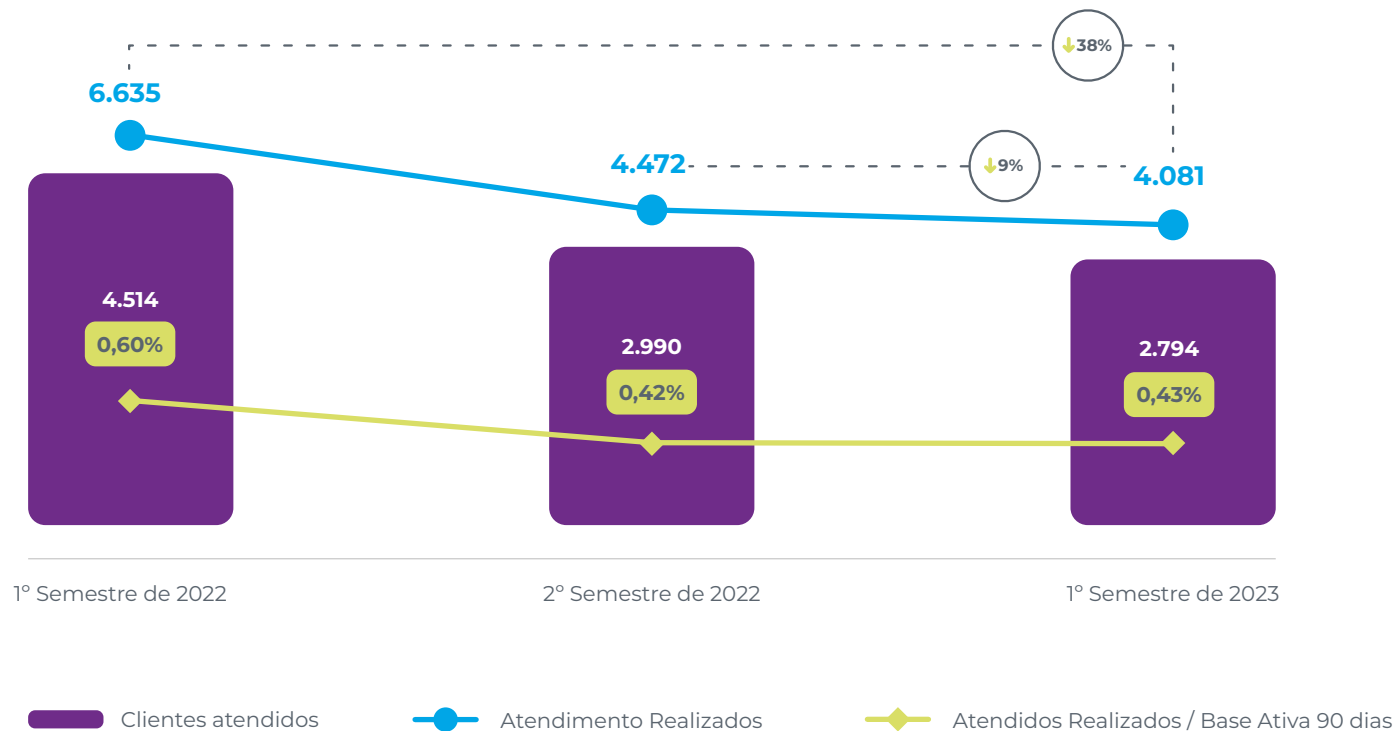
Adicionalmente, a Ouvidoria participa de 100% do desenvolvimento de novos produtos e mudanças de processos, com a responsabilidade de emitir parecer relacionado à melhor experiência dos nossos clientes.



## 05.

# Indicadores

No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria Cielo prestou 4.081 atendimentos para 2.794 clientes. Na comparação com o primeiro semestre de 2022 percebemos uma redução de 38% no volume de atendimentos realizados e 9% comparando com segundo semestre de 2022.



06.

# Banco Central do Brasil

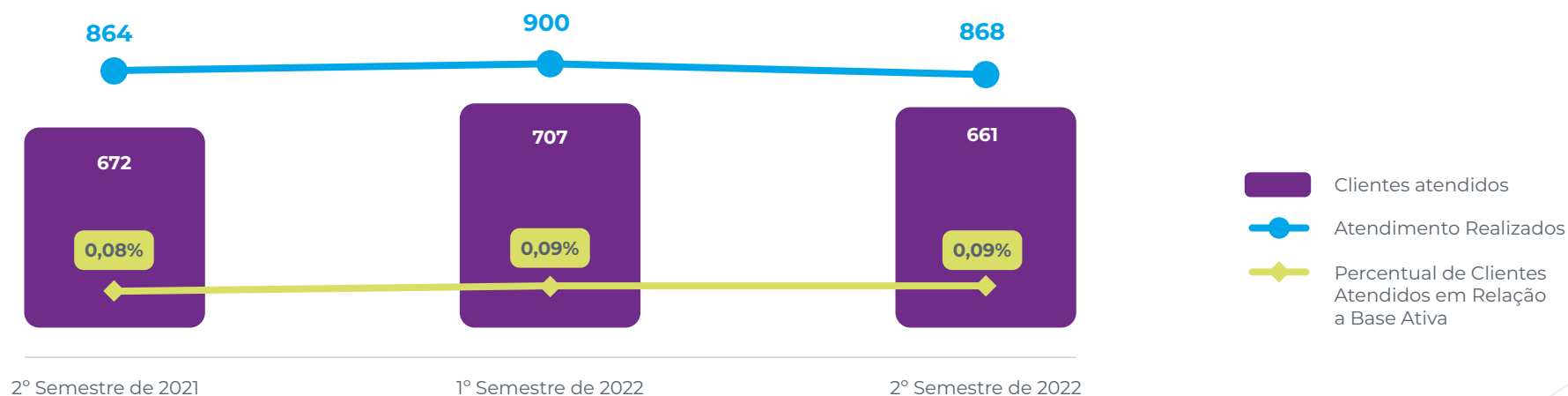
Em abril de 2017, a Cielo passou a ser regulada pelo BACEN. A regulamentação representa um avanço significativo na relação entre as empresas de meios de pagamentos e seus clientes.

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 primeiro semestre de 2023 foram recebidas 868 manifestações de 661 clientes.

Na comparação com o primeiro semestre de 2022 não percebemos alteração percentual no volume de atendimentos realizados e na comparação com segundo semestre de 2022 percebemos redução de 4%.





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.

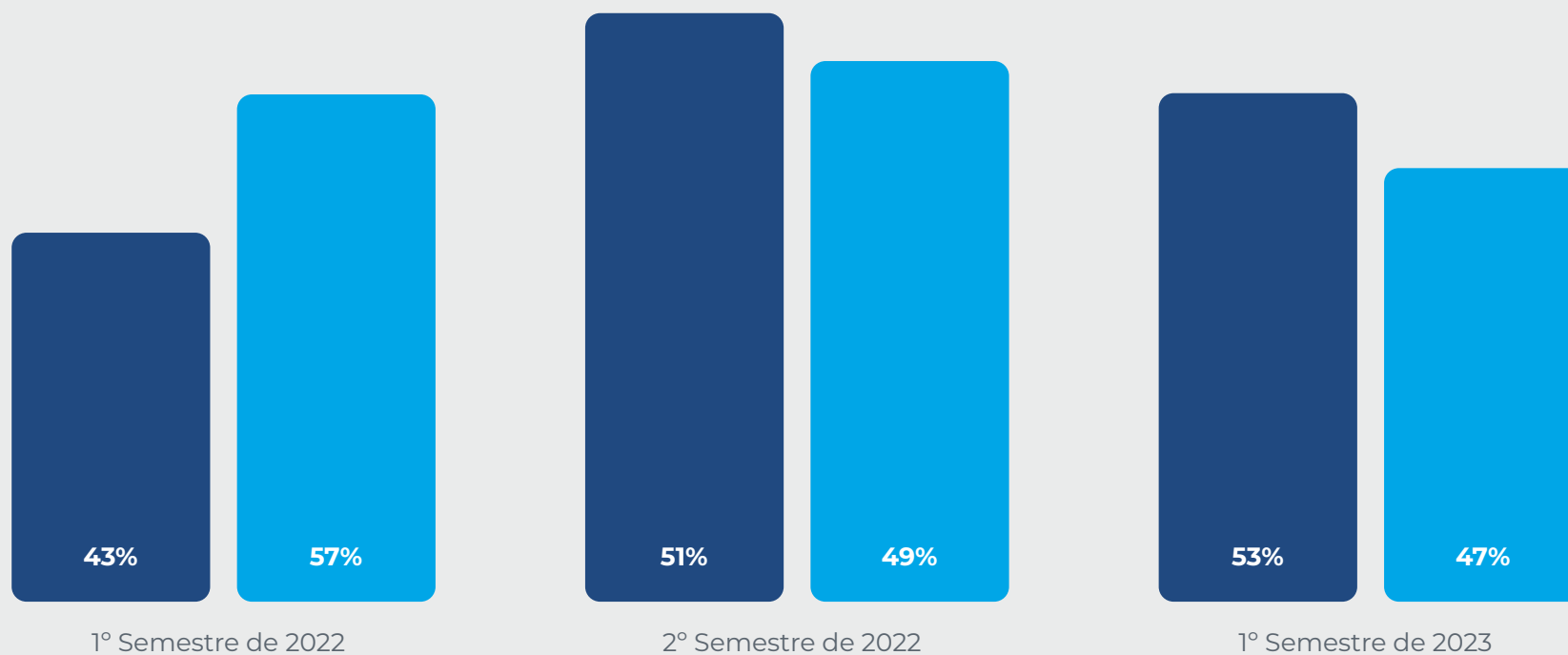
- **Cancelada**

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, **47% foram consideradas procedentes, uma redução de 10 pontos percentuais em relação ao resultado do 1º semestre de 2022 (57%) e 2 pontos percentuais na comparação com o 2º semestre de 2022 (49%).**



● Reclamações Im procedentes    ● Reclamações Procedentes

07.

# 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.

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



**BANCO CENTRAL DO BRASIL**



**PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL 2022**

VI FÓRUM INTERNACIONAL DE OUVIDORIAS



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

**PRO CON**

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

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 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, 31 de agosto de 2023.



cielo

**Obrigada!**

Denise de Fátima Nora Habermann

*Ouvidora*