



## Extrato Eletrônico - novo fluxo de envio

### FAQ

Versão 1 - mai/2025

Todos os direitos reservados



## Sumário

<b>Recebimento dos extratos eletrônicos (novo fluxo)</b>	<b>4</b>
Contexto geral	4
Fluxo atual (geração e envio):	4
Fluxo atual (canais de atendimento):	4
Fluxo novo (geração e envio):	4
Fluxo novo (canais de atendimento):	4
<b>FAQ - Clientes e Conciliadoras</b>	<b>5</b>
1. Em que consiste esta mudança?	5
2. Atualmente recebo arquivos através do canal EDI, como fica este processo no fluxo novo?	5
3. Cliente - não tenho acesso ao site Cielo, o que devo fazer?	5
4. A estrutura dos extratos muda?	5
5. Posso solicitar reenvio de arquivos antigos?	5
6. Posso ver o histórico de entregas e downloads?	5
7. Tenho várias matrizes, consigo ver tudo em um só lugar?	6
8. O que é uma matriz de Extrato?	7
9. As conciliadoras já estão informadas da mudança?	7
10. Como identifico arquivos reprocessados no site?	7
11. O que são extratos reprocessados?	7
12. Qual canal posso usar para suporte?	7
13. Gostaria de ter visibilidade do histórico de download dos meus extratos. Terei esta possibilidade ou ainda preciso contatar o suporte?	7
14. Quando peço reenvio de arquivos, preciso aguardar algum tempo para que eles estejam disponíveis?	8
15. Em relação aos arquivos reprocessados, irei recebê-los através do site Cielo?	8
16. O horário de entrega continua sendo o mesmo?	8
17. O conteúdo dos arquivos (estrutura e layout dos dados) muda?	8
18. Preciso efetuar o download apenas de arquivos específicos, consigo efetuar esta operação pelo site Cielo?	8
19. Posso solicitar o reenvio dos arquivos a mais de uma conciliadora?	9
20. Como faço para vincular a minha matriz de extrato a uma conciliadora?	9
21. Os reprocessamentos de extratos retroativos poderão ser efetuados para períodos maiores de 11 meses?	9
22. Poderei solicitar reprocessamentos através do site Cielo?	9
23. O nome dos arquivos continua sendo o mesmo?	10

24.	Além do site Cielo, tenho alguma outra opção para baixar ou receber os meus arquivos de forma automática? .....	10
25.	Qual é a diferença entre um “reenvio” e um “reprocessamento”?.....	10
26.	Não identifiquei um arquivo específico disponível para download, o que eu faço? .....	10
27.	A partir de que data posso baixar os meus extratos eletrônicos através do site Cielo? .....	10
28.	Como posso validar se a minha conciliadora recebeu os meus arquivos? .....	11
<b>Seção para clientes/conciliadoras que recebem arquivos via SFTP .....</b>		<b>12</b>
29.	Ainda receberei meus extratos automaticamente via SFTP? .....	12
30.	Como posso validar se a entrega via SFTP foi bem-sucedida?.....	12
31.	Onde posso consultar evidências de entrega via SFTP?.....	12
32.	Se a entrega falhar, o arquivo será reenviado automaticamente?.....	12
33.	Existe um horário fixo para entrega dos arquivos no SFTP? .....	12
34.	Os arquivos entregues via SFTP têm o mesmo nome e estrutura que antes? .....	13
35.	Sou cliente Cielo, receberei os extratos por SFTP e poderei visualizá-los no site Cielo? .....	13
36.	Posso mudar meu canal de recebimento de SFTP para uma outra tecnologia como ConnectDirect, Client ou alterar o fluxo de entrega para ao invés de receber, buscar os arquivos no ambiente da Cielo?.....	13
37.	O que devo fazer se meu servidor estiver indisponível no momento da entrega? .....	14
38.	Como posso solicitar o reenvio de arquivos entregues via SFTP? .....	14
39.	Recebo os meus arquivos via SFTP, porém também utilizo uma conciliadora, ela continuará recebendo os arquivos normalmente? .....	14
40.	Posso configurar múltiplos destinos SFTP para diferentes tipos de extrato?.....	14
41.	Haverá notificação ou alerta em caso de falha na entrega automática via SFTP? .....	14
42.	O nome dos arquivos poderá ser personalizado? .....	14
<b>Pontos importantes .....</b>		<b>15</b>
Canais de suporte .....		15
Canais para recebimento de extratos .....		15
Diretório de entrega de extratos.....		15
Layout dos extratos .....		15
<b>Canais de atendimento .....</b>		<b>16</b>

# Recebimento dos extratos eletrônicos (novo fluxo)

## Contexto geral

Estamos com um projeto que tem como objetivo atualizar o fluxo de envio dos extratos eletrônicos a clientes e conciliadoras, permitindo a unificação de canais de atendimento e portais de acesso.

### Fluxo atual (geração e envio):

1. Os extratos eletrônicos são gerados no ambiente de extrato na Cielo considerando a matriz de extrato + o tipo de arquivo
2. Após gerados, unificamos todos os arquivos
3. Após a unificação, iniciamos o envio dos arquivos para o SFG (Sterling File Gateway)
4. O SFG quebra os arquivos por matriz de extrato e tipo de arquivo
5. O SFG transmite arquivos a clientes e conciliadoras considerando os canais de recebimento associados a cada matriz

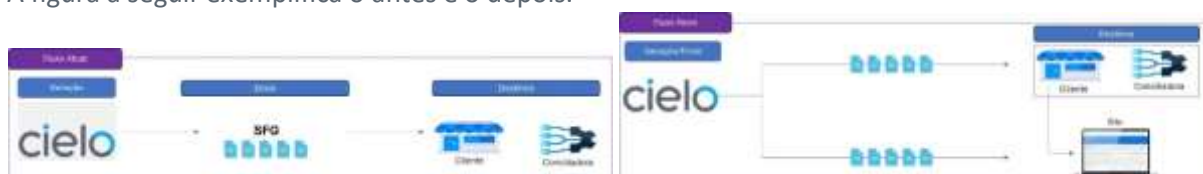
### Fluxo atual (canais de atendimento):

O download dos extratos é efetuado através do [Canal EDI](#), caso o cliente possua dúvida relacionadas ao portal, precisa contatar o time do Suporte N2, caso possua dúvidas em relação ao cadastro ou conteúdo do arquivo, precisa contatar o time de atendimento EDI, gerando em muitas situações transferências entre canais e aumento no tempo de respostas aos seus pedidos.

### Fluxo novo (geração e envio):

1. Os extratos eletrônicos são gerados no ambiente de extrato na Cielo considerando a matriz de extrato + o tipo de arquivo
2. Durante a geração, os arquivos são colocados em pastas específicas para transmissão
3. Após a finalização da etapa 2, os arquivos são enviados aos seus respectivos destinatários (SFTP para o caso de conciliadoras e site Cielo para clientes que baixam arquivos através do portal)

A figura a seguir exemplifica o antes e o depois.



Considerando este contexto, a seguir serão listadas as principais perguntas voltadas para as mudanças.

### Fluxo novo (canais de atendimento):

Clientes e conciliadoras passam a ser atendidos em um canal único!

Caso o cliente possua dúvidas a respeito da entrega dos seus extratos, o atendimento EDI poderá apoiá-lo, assim também em situações em que existam dúvidas a respeito do conteúdo dos seus extratos.

Para situações em que clientes precisem baixar os seus extratos eletrônicos, agora não será mais necessário utilizar dois portais distintos para acesso, com esta mudança o [Canal EDI](#) será desativado e as suas funcionalidades serão migradas ao site Cielo ([www.cielo.com.br](http://www.cielo.com.br))

## FAQ - Clientes e Conciliadoras

Este material tem como objetivo auxiliar clientes e conciliadoras com dúvidas gerais associadas a atualização do processo de envio de extratos eletrônicos, para isso, responde de maneira direta questionamentos que podem surgir de modo frequente, além de permitir ter um material de consulta para auxiliar no dia a dia.

### 1. Em que consiste esta mudança?

Com o objetivo de tornar o processo de recebimento de extratos eletrônicos mais simples e em um único lugar, iremos descontinuar o Canal EDI para permitir o download dos arquivos através do site Cielo, no mesmo ambiente já utilizado por nossos clientes, para isso, basta acessar o site [www.cielo.com.br](http://www.cielo.com.br), realizar o login e começar a baixar os seus arquivos na guia Serviços (exclusivo para Clientes). Para as Conciliadoras, o envio continuará sendo feito no SFTP.

### 2. Atualmente recebo arquivos através do canal EDI, como fica este processo no fluxo novo?

Cliente - o canal EDI será descontinuado, porém, agora poderá baixar os seus extratos eletrônicos diretamente no site Cielo (guia Serviços), em um ambiente único onde além de baixar os seus extratos eletrônicos, também poderá consultar informações adicionais dos seus recebíveis e demais serviços disponibilizados.

Conciliadora - o envio continuará sendo feito via SFTP.

### 3. Cliente - não tenho acesso ao site Cielo, o que devo fazer?

Se você é um cliente Cielo, pode em poucos passos criar um seu usuário de acesso, basta efetuar a criação de acessos através do link [Cielo - Primeiro Acesso](#) preenchendo um formulário simples e prático.

### 4. A estrutura dos extratos muda?

Não, esta atualização prevê apenas a migração de portal para download de extratos, além da validação de conexões para clientes e conciliadoras que recebem arquivos através de integrações como SFTP. O layout dos arquivos não irá sofrer mudanças.

### 5. Posso solicitar reenvio de arquivos antigos?

Sim, com a possibilidade de efetuar o download dos seus extratos através do site Cielo, a qualquer momento basta buscar o arquivo pela própria tela e efetuar o download. Caso precise do reenvio dos extratos para a sua conciliadora, conte com o nosso time de atendimento para poder apoiá-lo através dos contatos indicados na seção “Pontos importantes”.

### 6. Posso ver o histórico de entregas e downloads?

Cliente - sim, após identificar o arquivo que deseja consultar, basta detalhar o histórico de entrega na própria tela, conforme demonstrado a seguir:

### Detalhes do envio

Data de processamento  
20/03/2025 às 0h23

📎 Data de processamento e envio do arquivo

Matriz de Extrato 1011011011	Raiz CNPJ, CNPJ ou CPF 123.456.789-00
Tipo de arquivo CIELO03	Tipo de Extrato Reprocessado
Período fim 19/03/2025	Período fim 19/03/2025
Tipo de envio SFTP	Sequencial #n
Tamanho do arquivo 10mb	
Nome do arquivo CIELO03D_1011011011_20250311_20250310_20250310	

### Log de recebimento

Data do último download 21/03/2025	Horário do último download 13:13
---------------------------------------	-------------------------------------

### Log de download

**Solicitação de envio #3**  
🟢 Disponível

Data da solicitação 21/03/2025	Canal de solicitação Site
-----------------------------------	------------------------------

**Solicitação de envio #2**  
🟡 Baixado

Data da solicitação 20/03/2025	Canal de solicitação Site
-----------------------------------	------------------------------

**Solicitação de envio #1**  
🔴 Erro

Data da solicitação 20/03/2025	Canal de solicitação Atendimento
-----------------------------------	-------------------------------------

## 7. Tenho várias matrizes, consigo ver tudo em um só lugar?

Cliente - sim, todos os acessos feitos dentro do site para consulta e download de extratos eletrônicos considera a lista de matrizes de extrato associadas a raiz do seu CNPJ (para cadastros de pessoa jurídica) ou CPF (para cadastros de pessoal física), com isso, você terá a seguinte visualização:

Para o exemplo a seguir, o cliente acessa o site através do número de estabelecimento 1000000001 cuja raiz de CNPJ é a 123.456.789, porém, dentro desta raiz de CNPJ existem três matrizes de extrato, sendo elas a matriz 1000000001, 1000000004 e 1000000005.

Estabelecimento	Matriz de Extrato	Raiz de CNPJ	CNPJ completo
1000000001	1000000001	123.456.789	123.456.789/0001-01
1000000002	1000000001	123.456.789	123.456.789/0002-01
1000000003	1000000004	123.456.789	123.456.789/0003-01
1000000004	1000000004	123.456.789	123.456.789/0004-01
1000000005	1000000005	123.456.789	123.456.789/0005-01

Quando o acesso ao site for efetuado, será possível consultar os extratos de todas as matrizes (1000000001, 1000000004 e 1000000005). Caso você queira descobrir qual é a matriz de um estabelecimento específico, basta informá-lo no campo “Estabelecimento” que poderá ter esta resposta, abaixo você pode visualizar esta tela.

Início
Vendas
Recebíveis
Pix
Antecipações
Serviços
E-commerce
Taxas e Planos
Open Finance

Início > Extrato Eletrônico > Envio e Recebimento
Manual da v15

### Envio e recebimento

Data de processamento  
03/03/2025 até 11/03/2025

Matriz de Extrato  
01234567890

Estabelecimento  
01234567890

Tipo de arquivo

Tipo de Extrato

Conciliadora

## **8. O que é uma matriz de Extrato?**

Uma matriz de Extrato é um número de estabelecimento definido como código de cadastro que tem como objetivo agrupar estabelecimentos, denominados filiais de matriz de extrato, garantindo o envio unificado de informações dentro de um único arquivo.

Como exemplificado no quadro anterior, para a raiz de CNPJ 123.456.789 existem 3 matrizes de Extrato, são elas 1000000001, 1000000004 e 1000000005, destas, apenas a última não possui filiais. Desta forma, para a matriz 1000000001, caso o estabelecimento 1000000001 e 1000000002 tenham vendas e recebíveis para serem demonstrados, estes dados serão demonstrados em um único arquivo, caso apenas o estabelecimento 1000000002 tenha vendas e recebíveis para serem demonstrados, o extrato da matriz 1000000001 irá demonstrar apenas os dados do estabelecimento 1000000002.

Importante! A matriz de extrato é exibida na primeira linha de todos os arquivos nas posições 2 a 11.

Obs.: matrizes de extrato podem não possuir filiais. Para que uma matriz de extrato tenha filiais abaixo dela, é necessário que as filiais possuam a mesma raiz de CNPJ.

## **9. As conciliadoras já estão informadas da mudança?**

Sim, todas as conciliadoras foram comunicadas a respeito destas alterações.

## **10. Como identifico arquivos reprocessados no site?**

Cliente - Agora este processo de identificação de extratos reprocessados ficou mais simples, não é mais necessário efetuar o download do arquivo para validar o seu conteúdo para ter esta resposta, basta utilizar o filtro de “Tipo de Extrato” selecionando a opção “Reprocessado” que de forma simples e prática poderá ter acesso a lista de extratos reprocessados.

Como a estrutura dos arquivos não irá sofrer alteração em sua estrutura e conteúdo, validações feitas sistemicamente poderão continuar sendo feitas.

## **11. O que são extratos reprocessados?**

Arquivos reprocessados são extratos gerados para datas passadas, porém, diferentemente de um reenvio, geram as informações com os dados atualizados dos recebíveis.

## **12. Qual canal posso usar para suporte?**

Com a atualização do fluxo de entrega dos arquivos, o nosso canal de suporte será unificado no e-mail [edi@cielo.com.br](mailto:edi@cielo.com.br) ou telefone (11) 4002-5270 (atendimento de segunda a sexta, das 09h às 18h).

## **13. Gostaria de ter visibilidade do histórico de download dos meus extratos. Terei esta possibilidade ou ainda preciso contatar o suporte?**

Cliente - sim, para facilitar e dar mais autonomia ao seu dia a dia, agora você pode consultar o histórico de envio e entrega dos seus extratos através do próprio site Cielo. E para facilitar ainda mais as suas consultas, poderá utilizar os filtros disponibilizados para consulta, desta forma, as suas validações passam a ser mais ágeis e simples, não sendo necessário acionar o nosso canal de suporte.



#### 14. Quando peço reenvio de arquivos, preciso aguardar algum tempo para que eles estejam disponíveis?

Cliente - os extratos eletrônicos disponibilizados no site Cielo podem ser baixados a qualquer momento, não é necessário aguardar um tempo de reenvio.

Caso precise solicitar o reenvio para a sua conciliadora, será necessário aguardar alguns minutos para que estes sejam disponibilizados.

Obs.: a quantidade de arquivos e o período podem influenciar no tempo de reenvio de extratos à sua conciliadora.

#### 15. Em relação aos arquivos reprocessados, irei recebê-los através do site Cielo?

Cliente - sim, todos os extratos gerados para a sua matriz serão disponibilizados para download no site Cielo, a identificação destes arquivos pode ser feita através da informação disponibilizada no campo "Tipo de Extrato".



Sequencial	Data de processamento	Matriz de Extrato	Razão CNPJ, CNPJ ou CPF	Tipo de arquivo	Tipo de Extrato	Período	Tamanho	
1234567	11/03/2025	101011011	123.456.789-00	CIELO03 Captura e previsão	Diário	01/03/2025 01/03/2025	10mb	
1234567	11/03/2025	101011011	123.456.789-00	CIELO04 Liquidação e Pagamento	Diário	01/03/2025 01/03/2025	10mb	
1234567	11/03/2025 07:34	2022022022	111.222.333-44	CIELO03 Captura e previsão	Diário	01/03/2025 01/03/2025	523 bytes	
1234567	11/03/2025 07:34	2022022022	111.222.333-44	CIELO04 Liquidação e Pagamento	Diário	01/03/2025 01/03/2025	523 bytes	
1234566	10/03/2025 04:34	101011011	123.456.789-00	CIELO03 Captura e previsão	Diário	25/03/2025 25/03/2025	10mb	
1234566	10/03/2025 04:34	101011011	123.456.789-00	CIELO04 Liquidação e Pagamento	Diário	01/03/2025 01/03/2025	10mb	
1234566	10/03/2025 06:20	101011011	123.456.789-00	CIELO15 Negociação de recebíveis	Reprocessado	01/03/2025 01/03/2025	42mb	
1234566	10/03/2025 06:20	101011011	123.456.789-00	CIELO09 Sócio em aberto	Reprocessado	01/12/2024 01/12/2024	42mb	
1234566	10/03/2025 12:23	2022022022	111.222.333-44	CIELO03 Captura e previsão	Reprocessado	01/11/2024 01/12/2024	72mb	

#### 16. O horário de entrega continua sendo o mesmo?

Sim, mas continuamos trabalhando para reduzir o tempo de entrega ainda mais.

#### 17. O conteúdo dos arquivos (estrutura e layout dos dados) muda?

Fique tranquilo, a atualização do processo de entrega dos extratos não altera a estrutura dos arquivos, as informações permanecem inalteradas.

#### 18. Preciso efetuar o download apenas de arquivos específicos, consigo efetuar esta operação pelo site Cielo?

Cliente - com esta evolução, efetuar o download de arquivos específicos tanto do dia como extratos do passado, ficou ainda mais simples e flexível. Agora é possível aplicar alguns filtros para selecionar extratos específicos.

Veja as novidades!

- Filtro de período: Permite buscar extratos por período



- Filtro de matriz de Extrato: Permite filtrar matrizes associadas à sua raiz de CNPJ ou CPF completo
- Filtro de estabelecimento: Permite descobrir qual é a matriz de extrato de estabelecimento específico
- Filtro de tipo de arquivo: Através desta opção é possível visualizar apenas arquivos específicos, podendo ser vendas, pagamentos, saldo em aberto ou negociação de recebíveis.
- Filtro de tipo de extrato: Possibilita filtrar informações por extratos diários ou extratos reprocessados
- Filtro de conciliadora: Esta opção possibilita com que sejam listados apenas arquivos de matrizes vinculados a conciliadoras específicas associadas a raiz de CNPJ acessado.

### 19. Posso solicitar o reenvio dos arquivos a mais de uma conciliadora?

Cliente - sim, o reenvio de extratos para mais de uma conciliadora será possível desde que a matriz de extrato esteja vinculada às conciliadoras.

### 20. Como faço para vincular a minha matriz de extrato a uma conciliadora?

Cliente - para que este vínculo seja efetuado, é necessário contatar a conciliadora e solicitar para que ela inicie o processo de vínculo, após a finalização deste processo ações de reenvio poderão ser solicitados ao nosso time de atendimento.

### 21. Os reprocessamentos de extratos retroativos poderão ser efetuados para períodos maiores de 11 meses?

Não, o período disponível para solicitação de reprocessamentos considera os últimos 10 meses mais os dias do mês atual.

### 22. Poderei solicitar reprocessamentos através do site Cielo?

Cliente - não! Caso precise solicitar o reprocessamento de algum extrato (lembrando que reprocessamentos trazem uma visão atualizada dos seus recebíveis), é necessário enviar a solicitação ao nosso time de atendimento, não se esqueça de informar os seguintes dados:

- Matriz de extrato
- Período
- Tipos de arquivos
- Motivo

O nosso time de especialistas irá avaliar o pedido e retornar a solicitação.

Obs.: pedidos de reprocessamento motivados por inclusão de filiais, diferenças e problemas de estrutura serão acatados, solicitações com razões diferentes serão avaliados pelo nosso time.

### 23. O nome dos arquivos continua sendo o mesmo?

Para permitir um rastreio e identificação de arquivos de forma mais simples, a estrutura do nome será atualizada.

Extratos diários: CIELOXXZ\_9999999999\_YYYYMMDD\_YYYYMMDD\_YYYYMMDD

Extratos reprocessados: CIELOXXZ\_9999999999\_YYYYMMDD\_YYYYMMDD\_YYYYMMDD\_NNNN

Sendo:

- 9999999999: Número da matriz de extrato
- YYYYMMDD: Data (processamento, inicial e final)
- XX: Tipo de arquivo
- Z: D (diário) R (reprocessado)
- NNNN: Código de identificação randômica

### 24. Além do site Cielo, tenho alguma outra opção para baixar ou receber os meus arquivos de forma automática?

Cliente - caso deseje automatizar o fluxo de recebimento de extratos, basta enviar o pedido ao nosso time de atendimento.

Além do site Cielo, é possível receber os seus extratos através de SFTP.

### 25. Qual é a diferença entre um “reenvio” e um “reprocessamento”?

Para entender este conceito considere o seguinte cenário:

A data de hoje é 13/03/2025, porém na conciliação do seu dia a dia você percebeu que perdeu o arquivo do dia 01/03/2025, com isso você precisa resgatar estes dados, desta forma teremos:

- Reenvio: resgataremos o arquivo que foi gerado em 01/03/2025 e o reenviaremos com a foto do próprio dia 01/03/2025
- Reprocessamento: ao invés de resgatar o arquivo que foi enviado em 01/03/2025, será gerado um novo arquivo considerando todas as atualizações dos seus recebíveis e vendas no dia 13/03/2025.

Com isso, “reenvios” consideram um arquivo já gerado e “reprocessamentos” consideram a geração de um novo arquivo para datas passadas.

Obs.: pedidos de reprocessamento motivados por inclusão de filiais, diferenças e problemas de estrutura serão acatados, solicitações com razões diferentes serão avaliados pelo nosso time.

### 26. Não identifiquei um arquivo específico disponível para download, o que eu faço?

Cliente - caso tenha procurado o seu extrato no site Cielo e não o tenha identificado, contate o nosso time de atendimento para que eles possam validar o ocorrido.

### 27. A partir de que data posso baixar os meus extratos eletrônicos através do site Cielo?

Cliente - os seus extratos eletrônicos poderão ser baixados através do site Cielo a partir de 31/07/2025.

Cliente - para confirmar se um extrato foi enviado à sua conciliadora, basta acessar os detalhes de entrega através do site Cielo.

Sequencial	Data de processamento	Mestre do Extrato	Baz CNPJ, CNPJ ou CPF	Nome do arquivo	Tipo de Extrato	Tamanho
123-667	19/03/2025	10101001	123-456-789-00	CEL008 Captura e geração	Online	10-mb
123-667	19/03/2025	10101001	123-456-789-00	CEL004 Impressão de Pagamentos	Online	10-mb
123-667	19/03/2025	1010200202	11.333.333-44	CEL008 Captura e geração	Online	10-mb
123-667	19/03/2025	1010200202	11.333.333-44	CEL004 Impressão de Pagamentos	Online	10-mb
123-666	19/03/2025	10101001	123-456-789-00	CEL008 Captura e geração	Online	10-mb
123-666	19/03/2025	10101001	123-456-789-00	CEL004 Impressão de Pagamentos	Online	10-mb
123-608	19/03/2025	10101001	123-456-789-00	CEL008 Impressão de Pagamentos	Reprocessado	42-mb
123-666	19/03/2025	10101001	123-456-789-00	CEL008 Sem erro de envio	Reprocessado	43-mb
123-666	19/03/2025	1010200202	11.333.333-44	CEL008 Captura e geração	Reprocessado	72-mb

### Detalhes do envio

Data de processamento: 20/03/2025 às 09:23

Nome do Extrato: Baz CNPJ, CNPJ ou CPF 10101001

Tipo de arquivo: CEL008

Período fim: 19/03/2025

Tipo de envio: SFTP

Tamanho do arquivo: 10-mb

Nome do arquivo: CEL0008\_10101001\_20200301\_20200301

### Log de recebimento

Data do último download: 20/03/2025

Horário da última download: 13:13

### Log de download

Solicitação de envio #3

Solicitado em: 19/03/2025

Data da solicitação: 20/03/2025

Canal de solicitação: Site

Solicitação de envio #2

Solicitado em: 19/03/2025

Data da solicitação: 20/03/2025

Canal de solicitação: Site

Solicitação de envio #1

Solicitado em: 20/03/2025

Data da solicitação: 20/03/2025

Canal de solicitação: Atendimento

## Seção para clientes/conciliadoras que recebem arquivos via SFTP

### 29. Ainda receberei meus extratos automaticamente via SFTP?

Sim, o envio de extratos eletrônicos via SFTP (*Secure File Transfer Protocol*) permanece sendo efetuado no fluxo de envios da Cielo para a conciliadora/cliente.

Clientes e conciliadoras que buscavam arquivos na Cielo precisarão ajustar o seu processo.

### 30. Como posso validar se a entrega via SFTP foi bem-sucedida?

Caso você tenha acesso ao site Cielo (cliente), poderá consultar o status da entrega dos extratos através do detalhamento de entregas.

Caso você seja a conciliadora, a validação de entregas deverá ser efetuada através do processamento dos arquivos, porém, futuramente teremos APIs para consulta de status.

### 31. Onde posso consultar evidências de entrega via SFTP?

Se você é do estabelecimento comercial e tem acesso ao site Cielo, poderá consultar as evidências de entrega nas telas de extrato eletrônico, com o detalhamento e status na opção de detalhes da entrega.

A imagem mostra uma interface de usuário com uma tabela principal e dois painéis de detalhes à direita.

Sequência	Data de processamento	Número de Extrato	Ruiz CNPJ, CNPJ ou CPF	Tipo de arquivo	Tipo de Extrato	Período	Tamanho	Ações
1234567	10/03/2025	101001001	123.456.789-00	CIEL008 Extrato de processamento	Cliete	10/03/2025 10/03/2025	10mb	[Ícone de download] [Ícone de status]
1234567	10/03/2025	101001001	123.456.789-00	CIEL008 Extrato de processamento	Cliete	10/03/2025 10/03/2025	10mb	[Ícone de download] [Ícone de status]
1234567	10/03/2025	101001001	123.456.789-00	CIEL008 Extrato de processamento	Cliete	10/03/2025 10/03/2025	10mb	[Ícone de download] [Ícone de status]
1234567	10/03/2025	101001001	123.456.789-00	CIEL008 Extrato de processamento	Cliete	10/03/2025 10/03/2025	10mb	[Ícone de download] [Ícone de status]
1234567	10/03/2025	101001001	123.456.789-00	CIEL008 Extrato de processamento	Cliete	10/03/2025 10/03/2025	10mb	[Ícone de download] [Ícone de status]
1234567	10/03/2025	101001001	123.456.789-00	CIEL008 Extrato de processamento	Cliete	10/03/2025 10/03/2025	10mb	[Ícone de download] [Ícone de status]
1234567	10/03/2025	101001001	123.456.789-00	CIEL008 Extrato de processamento	Cliete	10/03/2025 10/03/2025	10mb	[Ícone de download] [Ícone de status]
1234567	10/03/2025	101001001	123.456.789-00	CIEL008 Extrato de processamento	Cliete	10/03/2025 10/03/2025	10mb	[Ícone de download] [Ícone de status]
1234567	10/03/2025	101001001	123.456.789-00	CIEL008 Extrato de processamento	Cliete	10/03/2025 10/03/2025	10mb	[Ícone de download] [Ícone de status]
1234567	10/03/2025	101001001	123.456.789-00	CIEL008 Extrato de processamento	Cliete	10/03/2025 10/03/2025	10mb	[Ícone de download] [Ícone de status]

**Detalhes do envio**

Data de processamento: 20/03/2025 às 09:23

Nome de Extrato: 101001001

Ruiz CNPJ, CNPJ ou CPF: 123.456.789-00

Tipo de arquivo: CIEL008

Tipo de Extrato: Reprocessado

Período (m): 10/03/2025

Período (m): 10/03/2025

Tipo de envio: SFTP

Tamanho do arquivo: 10mb

Nome do arquivo: CIEL008\_101001001\_20250310\_20250310

**Log de recebimento**

Data de última download: 21/03/2025

Horário da última download: 13:13

**Log de download**

**Solicitação de envio #3**

Disponível

Data da solicitação: 21/03/2025

Canal de solicitação: Site

**Solicitação de envio #2**

Em andamento

Data da solicitação: 20/03/2025

Canal de solicitação: Site

**Solicitação de envio #1**

Em andamento

Data da solicitação: 20/03/2025

Canal de solicitação: Atendimento

Para conciliadoras, futuramente teremos APIs para consulta de status.

### 32. Se a entrega falhar, o arquivo será reenviado automaticamente?

O nosso fluxo de envio de arquivos via SFTP possui etapas de reenvio que garantem a entrega dos extratos, porém, em situações em que existam indisponibilidades de conexão, conciliadoras e clientes que recebem extratos via SFTP poderão ser acionados pelos nossos times técnicos para validação e tratamento de motivos.

Desta forma, é sempre importante manter as informações de contato atualizadas com o time de atendimento. Caso deseje atualizar ou incluir informações de contato, é necessário acionar o nosso time de atendimento enviando um e-mail com o assunto “Contato técnico SFTP” com os detalhes de contatos.

### 33. Existe um horário fixo para entrega dos arquivos no SFTP?

Os horários de entrega permanecem os mesmos, porém, quaisquer atrasos na transmissão serão comunicados.

### 34. Os arquivos entregues via SFTP têm o mesmo nome e estrutura que antes?

Não, o nome dos arquivos enviados no novo fluxo possui uma nova estrutura conforme descrito a seguir:

Extratos diários: CIELOXXZ\_9999999999\_YYYYMMDD\_YYYYMMDD\_YYYYMMDD

Extratos reprocessados: CIELOXXZ\_9999999999\_YYYYMMDD\_YYYYMMDD\_YYYYMMDD\_NNNN

Sendo:

- 9999999999: Número da matriz de extrato
- YYYYMMDD: Data (processamento, inicial e final)
- XX: Tipo de arquivo
- Z: D (diário) R (reprocessado)
- NNNN: Código de identificação randômica

### 35. Sou cliente Cielo, receberei os extratos por SFTP e poderei visualizá-los no site Cielo?

Sim, a entrega dos extratos eletrônicos através do SFTP ocorre em paralelo a disponibilização destes no site Cielo, com isso, caso tenha perdido o arquivo e precise resgatá-lo, agora você poderá baixar estes arquivos através do próprio site ou solicitar o reenvio ao seu SFTP através do nosso time de atendimento ([edi@cielo.com.br](mailto:edi@cielo.com.br)).

### 36. Posso mudar meu canal de recebimento de SFTP para uma outra tecnologia como ConnectDirect, Client ou alterar o fluxo de entrega para ao invés de receber, buscar os arquivos no ambiente da Cielo?

Não, com as atualizações realizadas teremos apenas dois fluxos para recebimento de extratos.

1. Para clientes: Download de extratos através do site Cielo ou recebimento de Arquivos via SFTP com fluxo de entrega da Cielo para o SFTP de destino.
2. Para conciliadoras: Recebimento de arquivos via SFTP com fluxo de entrega da Cielo para o SFTP de destino.

Importante! Caso atualmente o seu fluxo de entrega considere o fluxo inverso de entrega (busca de extratos no servidor Cielo), será necessário ajustar o processo para permitir que a entrega dos arquivos seja feita pela Cielo em seu servidor de destino, o quadro abaixo resume os modelos de entrega de extratos atualizados.

	Atual		Novo	
	Busca de arquivos	Entrega de arquivos	Busca de arquivos	Entrega de arquivos
Portal	--	Canal EDI (Descontinuado)	--	site Cielo
SFTP	Disponível	Disponível	--	Disponível
Connect	Disponível	Disponível	--	--
Client	--	Disponível	--	--

Obs.: o modelo "Atual" será descontinuado e o modelo "Novo" passa a vigorar a partir de 31/07/2025.

### **37. O que devo fazer se meu servidor estiver indisponível no momento da entrega?**

Caso isso ocorra, é importante comunicar o nosso time de atendimento através do endereço [edi@cielo.com.br](mailto:edi@cielo.com.br) reportando o problema para que possamos interromper a transmissão e aguardar o reenvio.

Entrega de extratos via SFTP possuem um fluxo de 3 tentativas, caso estas não tenham sucesso, iremos contatá-los para conseguir resolver o problema, para isso, é importante sempre manter os contatos de e-mail e telefone atualizados.

Para validar os contatos existentes ou atualizar estas informações, é necessário enviar a solicitar ao nosso time de atendimento.

### **38. Como posso solicitar o reenvio de arquivos entregues via SFTP?**

Basta solicitar o reenvio ao nosso time de atendimento informando os dados a seguir:

- Matriz de extrato
- Período
- Tipos de arquivos
- Nome da conciliadora

### **39. Recebo os meus arquivos via SFTP, porém também utilizo uma conciliadora, ela continuará recebendo os arquivos normalmente?**

Sim, caso a sua matriz de extrato esteja vinculado a um SFTP próprio e a mais algum outro parceiro, a entrega dos extratos irá ocorrer em todos os canais vinculados, inclusive no site Cielo.

### **40. Posso configurar múltiplos destinos SFTP para diferentes tipos de extrato?**

Não, para garantir um fluxo de entrega mais simples e contínuo, todos os extratos serão enviados para uma pasta única.

Em cenário onde atualmente os extratos sejam entregues em pastas separadas, iremos alterar o envio para uma pasta raiz.

Caso queira indicar uma pasta diferente, porém, única, é necessário informar o nome deste diretório ao nosso time de atendimento.

### **41. Haverá notificação ou alerta em caso de falha na entrega automática via SFTP?**

Sim, o nosso fluxo de entrega de extratos irá efetuar 3 tentativas de entrega, caso este processo não obtenha sucesso, iremos comunicá-los para avaliar o ocorrido. Para isso é sempre importante manter os dados de contatos atualizado.

Para atualizar ou validar estas informações é necessário contatar o nosso time de atendimento.

### **42. O nome dos arquivos poderá ser personalizado?**

Não, todos os extratos serão enviados com um padrão único, conforme descrito no item 34.

## Pontos importantes

### Canais de suporte

- ✓ O canal de suporte N2 ([canaledi-sup@cielo.com.br](mailto:canaledi-sup@cielo.com.br)) será descontinuado em 31/07/2025
- ✓ Demandas que eram atendidas por este canal, tais como solicitações de reenvio, temas vinculados a caixa postal e conexões de SFTP passam a ser atendidos pelo time de Atendimento EDI ([edi@cielo.com.br](mailto:edi@cielo.com.br)) de segunda a sexta, das 09h às 18h

### Canais para recebimento de extratos

- ✓ O portal [www.canaledi.cielo.com.br](http://www.canaledi.cielo.com.br) será descontinuado em 31/07/2025
- ✓ Clientes que efetuavam o download dos extratos através do canal EDI, passam a baixar os seus arquivos através do site Cielo ([www.cielo.com.br](http://www.cielo.com.br))
- ✓ Tecnologias de entrega de arquivos: A partir de 31/07/2025 fluxos de entrega via ConnectDirect, *Client* e SFTP no modelo de busca de extratos nos servidores da Cielo deixam de existir, mantendo ativos apenas os fluxos abaixo:
  - site Cielo
  - Fluxo de entrega de extratos via SFTP

Clientes e conciliadoras que possuíam fluxos de entrega diferentes aos listados acima precisam contatar o nosso time de atendimento para solicitar a configuração de conexões.

### Diretório de entrega de extratos

Com a atualização do fluxo de entrega de extratos eletrônicos, para clientes e conciliadoras que recebem os seus arquivos via SFTP, teremos apenas uma pasta destino onde os extratos serão postados. Vale ressaltar que diretórios personalizados por data, nome de cliente ou qualquer outro critério deixam de ser configurados.

Importante! Da mesma maneira, o nome dos arquivos passa a considerar um novo padrão, não sendo possível personalizar DSNames.

### Layout dos extratos

A atualização do fluxo de envio prevê a unificação de canais de suporte e melhoria na experiência dos nossos clientes, com isso, não teremos alterações na estrutura dos arquivos.



## Canais de atendimento

CANAL	ESCOPO	CONTATO
Atendimento EDI	<p>Duplicação de matrizes (casos em que o cliente não consiga contratar o extrato através do site Cielo ou quando o conciliador não consiga tratar a demanda via API).</p> <p>Análise de divergência no conteúdo dos arquivos</p> <p>Dúvidas sobre o layout dos extratos</p> <p>Solicitações de reproprocessamento</p> <p>Falhas no recebimento de arquivos</p> <p>Reenvio de arquivos</p> <p>Configurações de caixa postal e SFTP</p>	<p>E-mail: <a href="mailto:edi@cielo.com.br">edi@cielo.com.br</a></p> <p>Telefone: (11) 4002-5270</p> <p>Horário de atendimento: segunda a sexta, das 09hrs às 18hrs</p>
Suporte Desenvolvedores	<p>Suporte à API para indisponibilidade, falhas nas chamadas, dúvidas gerais sobre a API</p> <p>Obs.: suporte exclusivo para conciliadoras</p>	<p>Site: <a href="https://developercielo.github.io/tutorial/edi-extrato-eletronico">https://developercielo.github.io/tutorial/edi-extrato-eletronico</a></p> <p>Chat disponível de segunda a sexta, das 09hrs às 17hrs</p>

