



Carta de circularização

FAQ

Versão 15.2 – ago/2025

Todos os direitos reservados



Sumário

Carta de circularização.....	4
1. O que é a carta de circularização?.....	4
2. Quais são os principais benefícios de uso da carta de circularização?	4
3. Como faço para solicitar a minha carta de circularização?	4
4. De que forma irei receber as minhas cartas de circularização?.....	4
5. Qual é a frequência de envio da carta de circularização?	4
6. Preciso de algum software específico para visualizar o conteúdo da minha carta de circularização?	4
7. O que devo fazer se não receber as minhas cartas de circularização?	4
8. Por quanto tempo o link para download fica disponível?	5
9. A carta de circularização contém as mesmas informações que os extratos disponibilizados no Site Cielo, App Cielo Gestão e Extrato eletrônico?	5
10. Há algum custo associado a solicitação e envio das cartas de circularização?.....	5
11. Quais são os tipos de relatórios e níveis de detalhamento consigo ter na carta de circularização?	5
12. Quais os canais que podem me ajudar com dúvidas em relação aos processos existentes na carta de circularização?	5
13. Posso solicitar cartas para meses do passado?.....	6
14. O link para download dos relatórios expirou, o que eu faço?	6
15. Tenho vários estabelecimentos com a Cielo, posso unificar todos os relatórios em um único arquivo?.....	6
16. Preciso que mais pessoas além de mim recebam estas cartas, como posso prosseguir em esta situação?	7
17. Já recebo cartas de circularização mensalmente, preciso renovar a solicitação de envio todo mês? 7	
18. Não recebo as cartas de circularização de forma automática, posso passar a recebê-las neste modelo?.....	7
19. Quais são as informações que preciso enviar ao time de saldo de auditoria para cadastrar o envio das cartas de circularização nos casos de exceções?	7
20. Consigo conciliar as informações da minha carta de circularização com as informações apresentadas no Site Cielo?	8
Relatórios de saldo	9
1. O que são relatórios de saldo?	9
2. Quais são os principais benefícios de uso dos relatórios de saldo?.....	9
3. Como faço para solicitar os meus relatórios de saldo?.....	9
4. De que forma irei receber os meus relatórios de saldo?	9
5. Preciso de algum software específico para visualizar o conteúdo destes relatórios?	9

6.	Fiz o pedido dos relatórios de apoio, se passaram 3 dias úteis e ainda não os recebi, o que devo fazer?	9
7.	Por quanto tempo o link para download fica disponível?	10
8.	Os relatórios de saldo contêm as mesmas informações que a carta de circularização?	10
9.	Há algum custo associado a solicitação e envio das cartas de circularização?	10
10.	Quais são os tipos de relatórios e níveis de detalhamento consigo ter nos relatórios de apoio? 10	
11.	Quais os canais que podem me ajudar com dúvidas em relação aos processos existentes na carta de circularização?	11
12.	O link para download dos relatórios expirou, o que eu faço?	11
13.	Tenho vários estabelecimentos com a Cielo, posso unificar todos os relatórios em um único arquivo?	11
14.	Preciso que mais pessoas além de mim recebam os relatórios de apoio, como posso prosseguir em esta situação?	11
15.	Posso solicitar o envio automático e de forma recorrente dos relatórios de apoio?	11
16.	Quais são as informações que preciso enviar ao time de saldo de auditoria para solicitar o envio dos relatórios de apoio?	12
17.	O que são saldos “A receber” e saldos “Recebidos”?	12
18.	Consigo conciliar as informações do meu relatório de saldo com as informações apresentadas no Site Cielo?	12
Relatórios de saldo e Carta de circularização na Assistente Cielo.....		14
1.	O que é “Assistente Cielo”?	14
2.	O que posso pedir a Assistente Cielo em relação as cartas de circularização e relatórios de saldo? 14	
3.	Como posso fazer os pedidos das cartas e relatórios de saldo na assistente Cielo?	14
4.	Qual é o prazo para que possa receber as minhas cartas pela assistente Cielo?	14
5.	Consigo solicitar o reenvio de cartas do passado que não consigo mais baixar pelo link que recebi no e-mail?	14
6.	Quero adicionar um novo e-mail à lista de destinatários automáticos. Como faço?	14
7.	Consigo cadastrar o envio automático.....	15
8.	Posso baixar as cartas diretamente na Assistente Cielo?	15
9.	Esqueci de baixar as cartas. Posso recuperar os links antigos?	15
10.	Preciso enviar as cartas para auditores externos. É possível pela Assistente?	15
11.	Posso solicitar as cartas de circularização e relatórios de saldo para a minha raiz de CNPJ?15	
Canais de atendimento.....		17

Carta de circularização

1. O que é a carta de circularização?

A Carta de Circularização (ou Carta-Saldo) é um produto gratuito disponibilizado a todos os clientes da Cielo, mediante solicitação, no qual é possível consultar mensalmente os totais dos recebíveis futuros, das negociações de recebíveis, seja com a Cielo ou outras instituições, e outros valores em aberto do cliente com a Cielo, o seu envio consiste em 3 relatórios distintos (Carta de Circularização, Carta Sintética e Carta Analítica).

2. Quais são os principais benefícios de uso da carta de circularização?

Este serviço permite acompanhar mensalmente os valores líquidos a receber de todos os produtos e serviços Cielo. Dessa forma, você tem uma visão geral do desempenho de suas vendas e dos recebíveis de cartões, dos valores negociados e outros valores em aberto que possam estar pendentes com a Cielo, o que pode ajudar a tomar decisões estratégicas para o crescimento do seu negócio.

3. Como faço para solicitar a minha carta de circularização?

Os pedidos de carta de circularização podem ser efetuados diretamente na Assistente Cielo através do site (www.cielo.com.br) ou através do app Cielo Gestão.

Para cenários específicos, tais como cadastro de envio para mais de um destinatário ou para envios a auditorias externas, os pedidos de envio de carta de circularização podem ser direcionados ao nosso time de saldo de auditoria através do canal saldodeauditoria@cielo.com.br

4. De que forma irei receber as minhas cartas de circularização?

No 1º dia do mês seguinte a data da solicitação irá receber um e-mail do time de saldo de auditoria Cielo (saldodeauditoria@cielo.com.br) no qual será possibilitado o download dos relatórios por um período de 15 dias corridos a partir da data de recebimento do e-mail.

5. Qual é a frequência de envio da carta de circularização?

O envio da carta de circularização é mensal ocorrendo sempre no 1º dia do mês seguinte a data da solicitação.

6. Preciso de algum software específico para visualizar o conteúdo da minha carta de circularização?

Não, a carta de circularização é composta por 3 relatórios distintos, cada um contendo níveis de detalhamento diferentes. Para interpretar os dados das cartas analíticas e sintéticas pode ser utilizado o próprio Excel.

7. O que devo fazer se não receber as minhas cartas de circularização?

Caso a solicitação da carta de circularização tenha sido efetuada através do canal de saldo de auditoria (saldodeauditoria@cielo.com.br) e chegando o 1º dia do mês seguinte a recepção não tenha ocorrido, pode solicitar o reenvio das cartas através da assistente Cielo disponibilizada no site ou no app Cielo gestão.

Para conseguir resolver o ocorrido, poderá solicitar o reenvio para os e-mails que foram cadastrados ou apenas para o endereço de e-mail do seu usuário cadastrado aqui na Cielo.

8. Por quanto tempo o link para download fica disponível?

O prazo de expiração dos links para download dos arquivos tem validade de 15 dias corridos a partir da data de recebimento do e-mail.

9. A carta de circularização contém as mesmas informações que os extratos disponibilizados no Site Cielo, App Cielo Gestão e Extrato eletrônico?

Sim, os conceitos da nova carta de circularização foram equalizados com as definições do site e do extrato eletrônico para facilitar batimentos e consultas equivalentes entre os canais.

Com isso, a carta de circularização também passa a considerar o conceito de UR (Unidade de recebível) conforme modelo definido pelo BACEN.

10. Há algum custo associado a solicitação e envio das cartas de circularização?

Não, a geração e envio da carta de circularização é gratuita.

11. Quais são os tipos de relatórios e níveis de detalhamento consigo ter na carta de circularização?

A nova carta de circularização possui 3 tipos de documentos com níveis de detalhamento distintos, sendo eles:

- Carta de circularização (PDF): Demonstra saldos líquidos consolidados segregando saldos livres (crédito, débito e voucher), valores negociados (gravames, valores antecipados com a Cielo e valores cedidos com o mercado) além de valores em aberto (saldos suspensos e pendentes de liquidação do passado).
- Carta sintética (CSV): Demonstra saldos líquidos agrupados e consolidados por “Data de pagamento”, “CNPJ/CPF”, “Estabelecimento”, “Tipo de lançamento” e “Bandeira de liquidação”, além de totais de valores brutos, líquidos, descontos e quantidade de lançamentos.
- Carta analítica (TXT): Possui a mesma estrutura extratos eletrônicos CIELO09 (Saldo em aberto), porém, com delimitador de “;” (ponto e vírgula) para facilitar o manuseio dos dados no próprio Excel. Demonstra valores brutos, descontos e líquidos de saldos com detalhamentos de tipo de lançamento, bandeira, status de pagamento, estabelecimento, CNPJ, domicílio bancário previsto para liquidação, entre outros.

Importante! Para se obter uma sumarização correta dos saldos é necessário considerar o sinal de cada valor indicado na célula imediatamente anterior a coluna de valor.

A visão analítica destes documentos não possui dados analítico a nível de autorização/parcela, o detalhamento ocorre a nível de UR (Unidade de recebível).

12. Quais os canais que podem me ajudar com dúvidas em relação aos processos existentes na carta de circularização?

Para dúvidas relacionadas ao fluxo de solicitação de carta de circularização e reenvio, o nosso time de saldo de auditoria está apostado para apoiá-lo.

Caso tenha dúvidas associadas a valores enviados na carta, os nossos times de atendimento podem apoiá-los através do telefone 4002 5472 (Capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 570 8472 (Demais localidades).

13. Posso solicitar cartas para meses do passado?

Não! Como a carta de circularização considera saldos em aberto para pagamento, a geração de cartas retroativas não é possível. Para cenários onde seja necessário validar informações do passado podem ser solicitados relatórios de saldo para apoio através da assistente Cielo ou mediante acompanhamento de saldos através do site Cielo (www.cielo.com.br).

14. O link para download dos relatórios expirou, o que eu faço?

Não se preocupe, caso o período de 15 dias corridos de validade do link utilizado para download tenha expirado, você pode solicitar o reenvio de um novo link através da Assistente Cielo, basta indicar os dados da carta solicitada que em alguns minutos irá receber novos links para download.

Caso a sua carta não tenha sido gerada, poderá solicitar relatórios de saldo que serão enviados no dia seguinte a data da solicitação ou para maiores dúvidas, pode acionar o nosso time de suporte através do e-mail saldodeauditoria@cielo.com.br.

15. Tenho vários estabelecimentos com a Cielo, posso unificar todos os relatórios em um único arquivo?

A geração das cartas de circularização considera 4 níveis de agrupamento distintos que podem ser considerados em seu pedido.

- Raiz de CNPJ: esta opção permite que a carta de circularização consolide as informações de todos os estabelecimentos comerciais (EC) que possuem a mesma raiz de CNPJ dentro de arquivos unificados (1 PDF, 1 CSV e 1 TXT) mantendo os níveis de detalhamentos de cada tipo de relatório.
- CNPJ/CPF completo: nesta opção, a carta de circularização gerada irá considerar todos os estabelecimentos comerciais associados ao CNPJ completo.
- Estabelecimento individual: nesta opção serão geradas cartas individuais por número de estabelecimento. Caso uma raiz de CNPJ possua 10 estabelecimentos comerciais associados, serão enviados 10 relatórios no modelo PDF, 10 relatórios sintéticos e 10 relatórios analíticos.
- Matriz de pagamento: esta opção permite a geração de cartas de circularização considerando grupos de pagamento, desta forma, caso a raiz de CNPJ possua 2 matrizes de pagamento, poderão ser geradas duas cartas de circularização (2 arquivos PDF, 2 arquivos CSV e 2 arquivos TXT) considerando 1 para cada grupo de pagamento.

O cenário abaixo exemplifica o resultado de cada opção escolhida acima:

Raiz de CNPJ	CNPJ Completo	Matriz de pagamento	Estabelecimento
12.345.600	12.345.600/0001-01	1000000001	1000000001
12.345.600	12.345.600/0001-01	1000000001	1000000002
12.345.600	12.345.600/0002-01	1000000001	1000000003
12.345.600	12.345.600/0002-01	1000000004	1000000004
12.345.600	12.345.600/0005-01	1000000004	1000000005

Resultados:

- **Raiz de CNPJ:** Irá gerar um relatório em PDF, um relatório sintético (CSV) e um relatório analítico (TXT) considerando todos os estabelecimentos descritos na coluna “Estabelecimento” considerando como critério de seleção a coluna “Raiz de CNPJ”.
- **CNPJ Completo:** Irá gerar três relatórios em PDF, três relatórios sintéticos (CSV) e três relatórios analíticos (TXT) considerando todos os estabelecimentos descritos na coluna “Estabelecimento” considerando como critério de seleção a coluna “CNPJ Completo”.
- **Estabelecimento:** Irá gerar cinco relatórios em PDF, cinco relatórios sintéticos (CSV) e cinco relatórios analíticos (TXT) considerando todos os estabelecimentos descritos na coluna “Estabelecimento”.
- **Matriz de pagamento:** Irá gerar dois relatórios em PDF, dois relatórios sintéticos (CSV) e dois relatórios analíticos (TXT) considerando todos os estabelecimentos descritos na coluna “Estabelecimento” considerando como critério de seleção a coluna “Matriz de pagamento”.

Importante: Não é possível gerar cartas de circularização agrupando estabelecimentos específicos, como por exemplo o estabelecimento 1000000003 e 1000000001. Também vale ressaltar que para qualquer opção de geração definida é necessário informar na solicitação os dados que deverão ser considerados, tais como a lista de matrizes de pagamento, lista de estabelecimentos, lista de CNPJs e/ou raízes de CNPJ.

16. Preciso que mais pessoas além de mim recebam estas cartas, como posso prosseguir em esta situação?

Não se preocupe, basta indicar quem são os destinatários que precisam receber as cartas de circularização que o envio poderá ser efetuado para um limite de 20 destinatários de e-mail.

Importante! Para pedidos de envio para mais de um e-mail, é necessário solicitar este cadastro ao nosso time de suporte através do canal saldodeauditoria@cielo.com.br

17. Já recebo cartas de circularização mensalmente, preciso renovar a solicitação de envio todo mês?

Não, clientes que possuem o envio de carta de circularização de forma automática continuarão recebendo as cartas de circularização regularmente, não há a necessidade de fazer solicitações mensais.

18. Não recebo as cartas de circularização de forma automática, posso passar a recebê-las neste modelo?

Sim, basta efetuar o cadastro através da Assistente Cielo que mensalmente, no dia 1º de cada mês você receberá as cartas em seu e-mail.

19. Quais são as informações que preciso enviar ao time de saldo de auditoria para cadastrar o envio das cartas de circularização nos casos de exceções?

Para receber relatórios da carta de circularização é necessário efetuar a solicitação através do e-mail saldodeauditoria@cielo.com.br incluindo os dados a seguir:

- **Tipo de ação:** Indica o tipo de solicitação a ser executada (Inclusão, alteração ou exclusão)
- **Raiz de CNPJ:** Considera os 8 primeiros dígitos do CNPJ ou CPF completo

- **Tipo de geração:** Aponta os parâmetros de geração da carta (Raiz de CNPJ, CNPJ completo ou EC)
- **Tipos de cartas:** identifica os tipos de cartas que deverão ser gerados (PDF, CSV e/ou TXT)
- **Periodicidade de envio:** Campo utilizado para definir o envio automático (mensal) ou pontual (carta pontual a ser enviada no 1º dia do mês seguinte).
- **Carta em inglês:**
 - “S”: Considera a geração da carta saldo (PDF) em inglês
 - N: Indica a geração da carta saldo (PDF) apenas em português
- **Destinatários internos:** E-mails dos destinatários externos que precisam receber os arquivos, separados por ";" (ponto e vírgula)
- **Destinatários Externos:** E-mails dos destinatários Cielo que precisam receber os arquivos, separados por ";" (ponto e vírgula) | Opcional

Após a geração das cartas de circularização, os relatórios serão enviados via e-mail contendo links para download aos endereços listados na solicitação.

Se as cartas precisarem ser enviadas apenas para o seu e-mail, você pode efetuar esta solicitação através da Assistente Cielo.

20. Consigo conciliar as informações da minha carta de circularização com as informações apresentadas no Site Cielo?

É possível confirmar os saldos recebidos na carta de circularização com os valores demonstrados no site Cielo sim, mas é importante considerar dois aspectos:

1. O acesso efetuado no site precisa ser o mesmo considerado na geração da carta (Exm. Se a carta foi gerada considerando a matriz de pagamento, o acesso ao site também precisa ser efetuado considerando a matriz de pagamento)
2. Como a agenda financeira é viva e a carta de circularização é uma foto, os valores devem ser os mesmos unicamente no dia da geração das cartas.

Relatórios de saldo

1. O que são relatórios de saldo?

Relatórios de saldo são documentos que descrevem, a partir da data de geração, os valores recebidos e a receber correspondentes ao estabelecimento comercial considerando os parâmetros de geração do relatório. Através destes relatórios é possível consultar as informações de recebíveis pagos, recebíveis futuros e valores negociados, seja com a Cielo ou outras instituições em 3 níveis de detalhamento distintos (relatório de saldo, relatório sintético e relatório analítico).

2. Quais são os principais benefícios de uso dos relatórios de saldo?

Estes relatórios permitem acompanhar através da data da geração, os valores líquidos recebidos e a receber de todos os produtos e serviços Cielo. Dessa forma, você tem uma visão geral do desempenho de suas vendas e dos recebíveis de cartões, dos valores negociados e outros valores em aberto que possam estar pendentes com a Cielo, o que pode ajudar a tomar decisões estratégicas para o crescimento do seu negócio.

3. Como faço para solicitar os meus relatórios de saldo?

Os pedidos de envio de relatórios de saldo ocorrem mediante demanda através da Assistente Cielo ao igual que a carta de circularização, porém, considerando em sua composição a data da geração dos relatórios e não o 1º dia do mês.

4. De que forma irei receber os meus relatórios de saldo?

Para pedidos de exceção feitos diretamente ao nosso time de Saldo de auditoria, em até 3 dias úteis após o envio do pedido irá receber um e-mail do remetente saldodeauditoria@cielo.com.br no qual será possibilitado o download dos relatórios por um período de 15 dias corridos a partir da data de recebimento do e-mail.

Importante! Para solicitações feitas através da Assistente Cielo, o envio ocorre no dia seguinte a data do pedido.

5. Preciso de algum software específico para visualizar o conteúdo destes relatórios?

Não, ao igual que a carta de circularização, a leitura dos dados dos relatórios de apoio pode ser efetuada através do Excel. Importante! Para as informações dos valores contidos no relatório analítico é necessário considerar o sinal indicado nas colunas imediatamente anteriores as colunas de valor.

6. Fiz o pedido dos relatórios de apoio, se passaram 3 dias úteis e ainda não os recebi, o que devo fazer?

Através da Assistente Cielo, você pode solicitar os seus relatórios de saldo de forma rápida, simples e a qualquer momento e lugar. No dia seguinte a data da solicitação, você irá receber os seus arquivos através do e-mail cadastrado no site.

Caso a solicitação dos relatórios de apoio tenham sido efetuados através do canal de saldo de auditoria (saldodeauditoria@cielo.com.br) e ultrapassado o 2º dia útil após a data da solicitação e o e-mail de

resposta ainda não tenha sido recebido, devem contatar o nosso time solicitando o reenvio e validação do ocorrido, esta mesma ação pode ser tomada para cenários onde os links recebidos para download já tiverem expirado.

7. Por quanto tempo o link para download fica disponível?

O prazo de expiração dos links para download dos arquivos tem validade de 15 dias corridos a partir da data de recebimento do e-mail.

8. Os relatórios de saldo contêm as mesmas informações que a carta de circularização?

Para relatórios de apoio recebidos no 1º dia do mês e que informem o mês anterior como referência, os relatórios de apoio contêm as mesmas informações que a carta de circularização. Para cenários diferentes a este, refletem a foto dos saldos considerando a data de geração.

Exemplo - Considerando a data atual como 01/01/2025

- Cenário 1 - Relatórios de saldo correspondem as informações da carta de circularização: A data base informada no relatório de saldo é dez/2024 e a data de geração 01/01/2025
- Cenário 2 - Relatórios de saldo não correspondem as informações da carta de circularização: A data base informada no relatório de saldo é nov/2024 e a data de geração 01/01/2025.

Para o cenário 2 serão informados os valores recebidos entre 01/11/2024 e 31/12/2024 e os valores a receber do dia 01/01/2025 para frente.

9. Há algum custo associado a solicitação e envio das cartas de circularização?

Não, a geração e envio dos relatórios de apoio é gratuita.

10. Quais são os tipos de relatórios e níveis de detalhamento consigo ter nos relatórios de apoio?

O detalhamento de valores dos relatórios de apoio considera os mesmos níveis da carta de circularização, porém, refletindo a visão de saldos do dia da geração destes arquivos, para tal, considera

- Relatório de saldo (PDF): Demonstra saldos líquidos consolidados segregando saldos livres (crédito, débito e voucher), valores negociados (gravames, valores antecipados com a Cielo e valores cedidos com o mercado) agrupados em valores recebidos e a receber.
- Relatório sintético (CSV): Demonstra saldos brutos, líquidos, descontos e quantidade de registros agrupados e consolidados por “Data de pagamento”, “CNPJ/CPF”, “Estabelecimento”, “Tipo de lançamento”, “Bandeira de liquidação”, “Status de pagamento” e classificação de saldos recebidos e a receber.
- Relatório analítico (TXT): Possui a mesma estrutura extratos eletrônicos CIELO09 (Saldo em aberto), porém, com delimitador de “;” (ponto e vírgula) para facilitar o manuseio dos dados no próprio Excel. Demonstra valores brutos, descontos e líquidos de saldos com detalhamentos de tipo de lançamento, bandeira, status de pagamento, estabelecimento, CNPJ, domicílio bancário previsto para liquidação, entre outros. Importante! Para se obter uma sumarização correta dos saldos é necessário considerar o sinal de cada valor indicado na célula imediatamente anterior a coluna de valor, vale ressaltar que os valores contidos neste relatório correspondem a visão da data da geração dos relatórios e não a foto de datas antigas.

Importante! Para se obter uma sumarização correta dos saldos é necessário considerar o sinal de cada valor indicado na célula imediatamente anterior a coluna de valor.

A visão analítica destes documentos não possui dados analítico a nível de autorização/parcela, o detalhamento ocorre a nível de UR (Unidade de recebível).

11. Quais os canais que podem me ajudar com dúvidas em relação aos processos existentes na carta de circularização?

Para dúvidas relacionadas ao fluxo de solicitação de relatórios de apoio e reenvio, o nosso time de saldo de auditoria está apostado para apoiá-lo.

Caso tenha dúvidas associadas a valores enviados na carta, os nossos times de atendimento podem apoiá-los através do telefone 4002 5472 (Capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 570 8472 (Demais localidades).

12. O link para download dos relatórios expirou, o que eu faço?

Não se preocupe, caso o período de 15 dias corridos de validade do link utilizado para download tenha expirado, basta acionar o nosso time de saldo de auditoria através do e-mail saldodeauditoria@cielo.com.br solicitando o envio de um novo link.

Não se esqueça de compartilhar as informações do CNPJ do seu cadastro e de enviar o e-mail que contém o link expirado, isso agiliza a identificação do seu cadastro e da sua carta de circularização.

E de forma prática e rápida, você também pode solicitar um novo envio através da Assistente Cielo, para estes casos, o prazo de reenvio é de apenas 1 dia.

13. Tenho vários estabelecimentos com a Cielo, posso unificar todos os relatórios em um único arquivo?

A geração dos relatórios de apoio também considera os critérios de geração das cartas de circularização destacados na pergunta 15 da seção “Carta de circularização” ([clique aqui](#)) para facilitar e flexibilizar o seu controle.

14. Preciso que mais pessoas além de mim recebam os relatórios de apoio, como posso prosseguir em esta situação?

Não se preocupe, basta indicar quem são os destinatários que precisam receber os relatórios de apoio que o envio poderá ser efetuado para um limite de 20 destinatários de e-mail. Para que este pedido possa ser atendido, efetue o envio da sua solicitação ao nosso time de suporte através do e-mail saldodeauditoria@cielo.com.br.

15. Posso solicitar o envio automático e de forma recorrente dos relatórios de apoio?

Caso seja necessário o envio recorrente destes relatórios de apoio de forma mensal, é necessário solicitar o cadastro para envios futuros da carta de circularização. Os relatórios de apoio visam atender envio de saldos para meses passados. Este cadastro pode ser efetuado através da Assistente Cielo.

16. Quais são as informações que preciso enviar ao time de saldo de auditoria para solicitar o envio dos relatórios de apoio?

Para receber os relatórios de apoio é necessário efetuar a solicitação através do e-mail saldodeauditoria@cielo.com.br incluindo os dados a seguir:

- **Raiz de CNPJ:** Considera os 8 primeiros dígitos do CNPJ ou CPF completo
- **Tipo de geração:** Aponta os parâmetros de geração da carta (Raiz de CNPJ, CNPJ completo, EC ou matriz de pagamento)
- **Periodicidade de envio:** Campo utilizado para definir o envio automático (mensal) ou pontual (carta pontual a ser enviada no 1º dia do mês seguinte).
 - Se a opção “automático” for selecionada, além do envio do relatório de saldo solicitados, será efetuado o cadastro deste pedido no envio de cartas de circularização mensal.
 - Se a opção “pontual” for selecionada, teremos apenas a geração do relatório de saldo conforme solicitação.
- **Carta em inglês:**
 - Se a opção “automático” for selecionada no campo acima, deverá ser informada se deseja receber a carta de circularização do mês seguinte também em inglês:
 - “S”: Considera a geração da carta saldo (PDF) em inglês
 - N: Indica a geração da carta saldo (PDF) apenas em português
- **Destinatários internos (Opcional):** E-mails dos destinatários externos que precisam receber os arquivos, separados por ";" (ponto e vírgula)
- **Destinatários Externos:** E-mails dos destinatários Cielo que precisam receber os arquivos, separados por ";" (ponto e vírgula) | Opcional

Após a geração dos relatórios de apoio, os arquivos serão enviados via e-mail contendo links para download aos endereços listados na solicitação.

17. O que são saldos “A receber” e saldos “Recebidos”?

Saldos “A receber” consideram valores com data de pagamento maiores que a data da geração do relatório de saldo, já saldos “Recebidos” destacam valores com data de pagamento menor ou igual a data da geração do relatório de saldo.

Exemplo - Considerando a data atual como 07/01/2025 e a solicitação contemplando a geração dos saldos de nov/2024.

- A receber: Considera valores com data de pagamento a partir de 08/01/2025
- Recebidos: Contempla valores com data de pagamento menores ou iguais a 07/01/2025 e maiores ou iguais a 01/11/2024.

18. Consigo conciliar as informações do meu relatório de saldo com as informações apresentadas no Site Cielo?

É possível confirmar os saldos recebidos nos relatórios de saldo com os valores demonstrados no site Cielo sim, mas é importante considerar dois aspectos:

3. O acesso efetuado no site precisa ser o mesmo considerado na geração do relatório (Exm. Se o relatório foi gerado considerando a matriz de pagamento, o acesso ao site também precisa ser efetuado considerando a matriz de pagamento)
4. Como a agenda financeira é viva e o relatório de saldo considera a foto da data de geração, os valores devem ser os mesmos unicamente no dia da geração das cartas.

Relatórios de saldo e Carta de circularização na Assistente Cielo

1. O que é “Assistente Cielo”?

É uma Inteligência artificial disponibilizada no site Cielo e App Cielo gestão que veio para facilitar a vida mais o seu dia a dia. Com ela, muitas consultas ficam ainda mais simples, tudo através de conversações humanas que identificam a necessidade e auxiliam com respostas diretas.

2. O que posso pedir a Assistente Cielo em relação as cartas de circularização e relatórios de saldo?

Ótima pergunta! A assistente Cielo está sempre em constante evolução, o que facilita que cada vez mais novas funcionalidades sejam acrescidas em suas ações, mas atualmente você pode:

- Cadastrar envios mensais automáticos de cartas de circularização;
- Solicitar o reenvio de cartas de circularização geradas em meses passados para a lista de e-mails já existentes ou apenas para o seu e-mail (endereço de e-mail do usuário que acessou o site/app) e
- Solicitar relatórios de saldo de meses passados.

3. Como posso fazer os pedidos das cartas e relatórios de saldo na assistente Cielo?

O processo de interação com a Assistente Cielo é simples, não se preocupe! Com simples perguntas como “Quero receber a minha carta de circularização” você pode direcionar os seus pedidos através de conversas naturais e humanas, a Assistente Cielo irá lhe guiar em seu pedido.

4. Qual é o prazo para que possa receber as minhas cartas pela assistente Cielo?

Excelente pergunta! Para situações em que a carta de circularização que está sendo solicitada já foi gerada, a Assistente Cielo reenvia os arquivos via e-mail no em alguns minutos após a finalização do pedido.

Caso a carta de circularização que precisa não tenha sido gerada, você poderá cadastrar os envios automáticos, com isso, no 1º dia do mês seguinte irá receber a primeira carta de circularização em seu e-mail.

Se mesmo assim, seja necessário gerar um relatório de saldo, o pedido será atendido e no dia seguinte, através do seu e-mail, irá receber os seus arquivos.

5. Consigo solicitar o reenvio de cartas do passado que não consigo mais baixar pelo link que recebi no e-mail?

Sim, basta informar a Assistente Cielo qual é a carta de circularização e o mês de referência que deseja, se ela tiver sido gerada, em alguns minutos irá receber um e-mail para poder baixar os seus arquivos.

6. Quero adicionar um novo e-mail à lista de destinatários automáticos. Como faço?

Atualmente conseguimos enviar as cartas para até 20 destinatários, com isso, o seu pedido precisa ser avaliado caso a caso para poder ser atendido.

A Assistente Cielo não permite o cadastro de um endereço de e-mail diferente ao utilizado para acesso ao site Cielo, com isso, será necessário acionar o nosso time de saldo de auditoria (saldodeauditoria@cielo.com.br) formalizando o pedido, em até 3 dias úteis você terá o seu retorno.

7. Consigo cadastrar o envio automático

Sim, a Assistente Cielo está pronta para conseguir atender ao seu pedido, porém, este cadastro será feito para envio apenas para o seu e-mail, caso seja necessário incluir mais destinatário, é necessário acionar o nosso time de Saldo de auditoria através do e-mail saldodeauditoria@cielo.com.br ou os demais destinatários podem da mesma forma solicitar a mesma carta através da Assistente Cielo.

8. Posso baixar as cartas diretamente na Assistente Cielo?

Sim, cartas de circularização que já foram geradas anteriormente, podem ser consultadas diretamente na Assistente Cielo que de forma prática, na própria conversa, poderá baixar as suas cartas de circularização com um clique simples.

9. Esqueci de baixar as cartas. Posso recuperar os links antigos?

Sim, caso o link recebido no e-mail tenha expirado e se trate de uma carta de circularização, você pode solicitar o reenvio ou baixar os arquivos através da própria assistente.

10. Preciso enviar as cartas para auditores externos. É possível pela Assistente?

Caso precise enviar as cartas de circularização ou relatórios de saldo para um auditor externo, você pode seguir através de uma das opções abaixo:

- Auditor aceita receber as cartas através do e-mail do cliente: Se as cartas já foram geradas anteriormente, basta solicitá-las novamente através da nossa assistente e efetuar o envio para o auditor.
- Auditor precisa que o envio seja efetuado através de um endereço de e-mail Cielo: Para estas situações, é necessário solicitar este envio ao nosso time de Saldo de auditoria através do e-mail saldodeauditoria@cielo.com.br

11. Posso solicitar as cartas de circularização e relatórios de saldo para a minha raiz de CNPJ?

A fim de atender as diversas necessidades que os nossos clientes possuem, em nossa assistente poderão ser solicitadas cartas de circularização e relatórios de saldo para o CNPJ completo ou CPF, raiz de CNPJ, estabelecimento individual ou matriz de pagamento, basta indicar qual destes modelos atender a sua necessidade e efetuar o pedido através da nossa assistente.

12. De que forma posso pedir as minhas cartas de circularização a Assistente Cielo?

Fique tranquilo, não precisa se preocupar com pedidos muito formais ou complexos, a Assistente Cielo irá entender o seu pedido através de palavras específicas que permitem com que você tenha uma interação mais humana e simples.

Mas, caso precise de algumas sugestões, você utilizar os seguintes termo ou perguntas:

- “Quero solicitar a minha carta saldo”
- “Quero solicitar a minha carta de circularização”

- “Quero solicitar o meu relatório de saldo”
- “Quero solicitar o meu relatório de saldo em aberto”
- “Quero solicitar o meu saldo de auditoria”
- “Quero cadastrar a minha carta saldo”
- “Quero cadastrar a minha carta de circularização”
- “Quero cadastrar o meu relatório de saldo”
- “Quero cadastrar o meu relatório de saldo em aberto”
- “Preciso da minha carta saldo”
- “Preciso a minha carta de circularização”
- “Preciso o meu relatório de saldo”
- “Preciso o meu relatório de saldo em aberto”
- “Preciso o meu saldo de auditoria”
- “Quero consultar a minha carta saldo”
- “Quero consultar a minha carta de circularização”
- “Quero consultar o meu relatório de saldo”
- “Quero consultar o meu relatório de saldo em aberto”
- “Quero consultar o meu saldo de auditoria”
- “Desejo receber a minha carta saldo”
- “Desejo receber a minha carta de circularização”
- “Desejo receber o meu relatório de saldo”
- “Desejo receber o meu relatório de saldo em aberto”
- “Desejo receber o meu saldo de auditoria”

Após isso, a Assistente irá coletar algumas informações como o mês de referência da carta que você precisa, a informação do modelo de geração, podendo ser pelo estabelecimento individual, matriz de pagamento, estabelecimento ou CPF/CNPJ completo.

Canais de atendimento

CANAL	ESCOPO	CONTATO
Saldo de auditoria	Solicitação de cartas de circularização Solicitação de reenvio de cartas	E-mail: saldodeauditoria@cielo.com.br Horário de atendimento: segunda a sexta, das 09hrs às 18hrs
Central de atendimento	Dúvidas a respeito de valores e conceitos	Telefone: 4002 5472 (Capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 570 8472 (Demais localidades) Horário de atendimento: segunda a sábado, das 08hrs às 22hrs

