

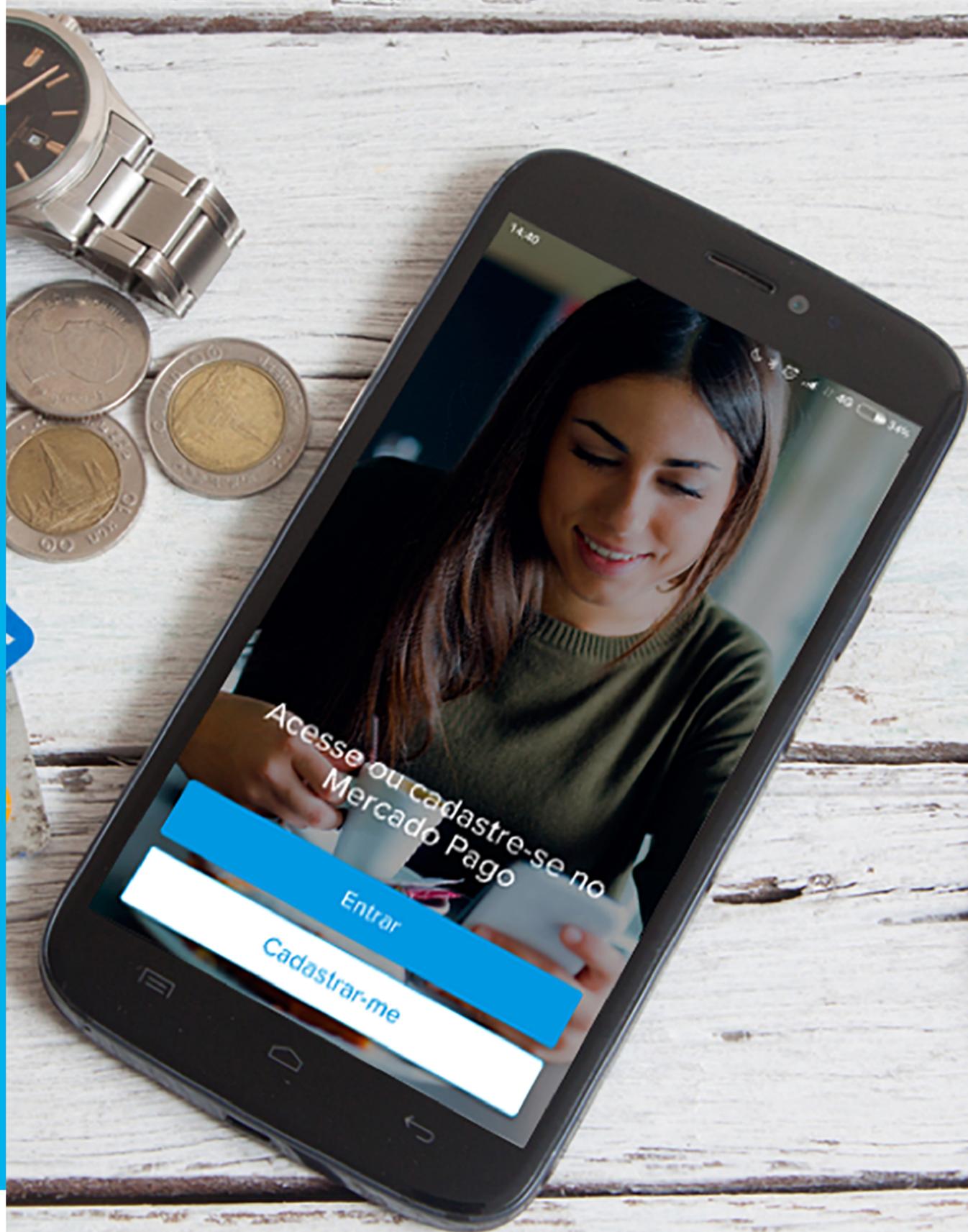


mercado
pago

RELATÓRIO SEMESTRAL DE

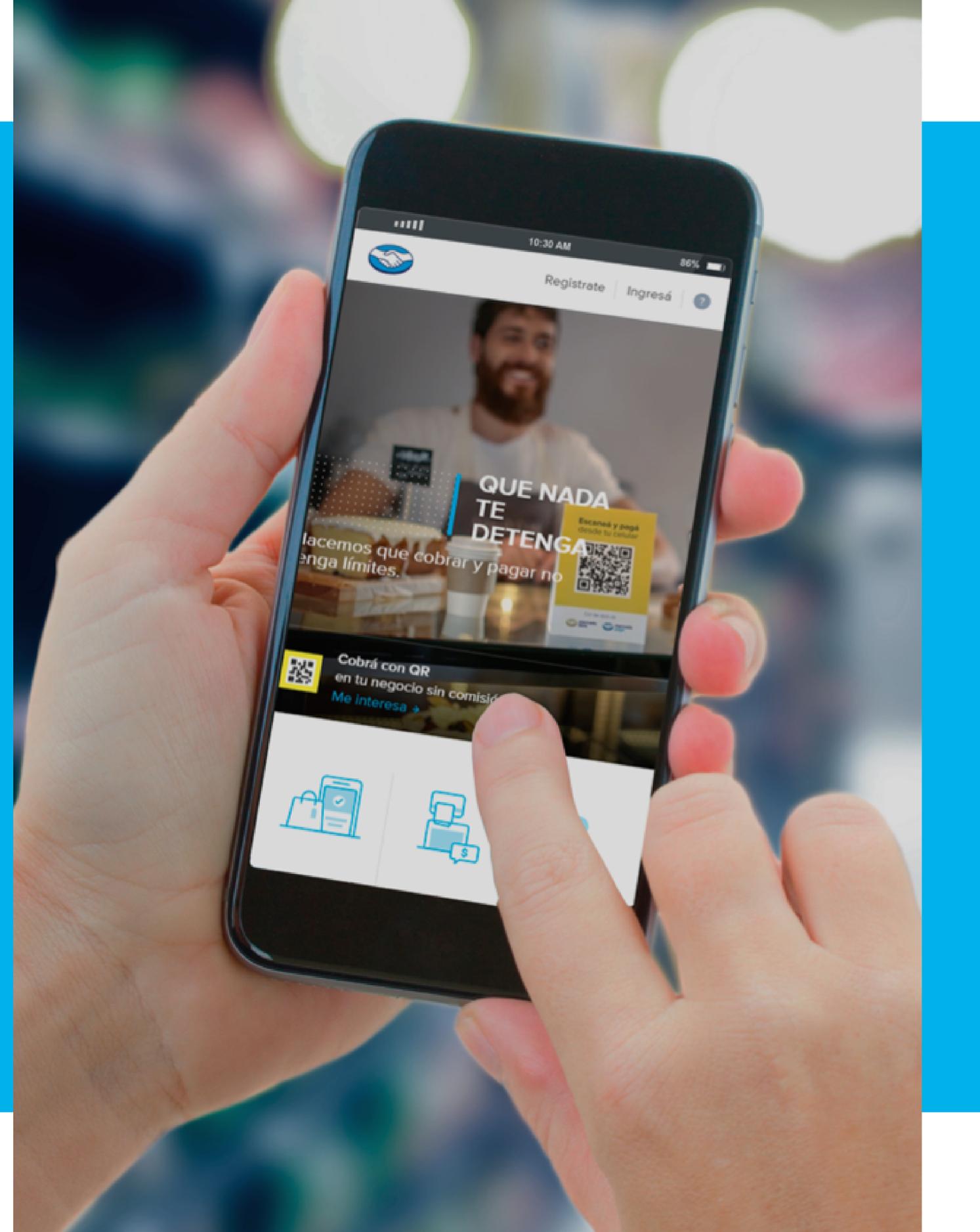
OUVIDORIA

1º semestre | 2019



SUMÁRIO

Apresentação	03
Mensagem da Ouvidoria	04
Canais de Atendimento	05
Nossos números de atendimento e reclamações	06
• Ouvidoria	07
• Consumidor.GOV	08
• RDR	09
Nossos clientes podem contar com a gente	10
Considerações finais	11



APRESENTAÇÃO

Apresentamos o nosso relatório de Ouvidoria referente às nossas atividades no **primeiro semestre de 2019** atendendo os termos da **Resolução n.º 4.433, de 23 de julho de 2015**, e normas complementares sobre as atividades da Ouvidoria.

Com o objetivo de **ter cada vez mais transparência no relacionamento** do Mercado Pago com seus clientes, mostramos um panorama da empresa e seu atendimento por meio da Ouvidoria e também seu posicionamento junto aos órgãos reguladores e de defesa do consumidor.



MENSAGEM DA OUVIDORIA

Com as novas mudanças no cenário financeiro e inovações promovidas pelo Mercado Pago, renovamos **nossa missão de buscar a satisfação dos clientes com uma solução ágil e conclusiva**, atuar como agente transformador e gerar uma imagem ética e positiva com os órgãos reguladores.

Nosso trabalho não se limita em só ouvir as reclamações dos clientes. O que buscamos é tratar cada pedido como um desafio atrás de soluções definitivas.

E queremos ir além. A partir destes casos e satisfação dos nossos usuários, trabalharemos em transformar nossos produtos e serviços **e oferecer melhores experiências.**

Desde a autorização do Banco Central para atuar como Instituição de Pagamento em Novembro de 2018, estamos engajados no propósito de **ser referência dentro do setor financeiro**. E, em pouco tempo, colhemos os frutos do nosso esforço.

Passamos a **responder mais rapidamente e com mais qualidade**, atuamos em Comitês Internos para melhoria de processos e aderimos à iniciativa de desjudicialização do Procon - SP.



Nosso objetivo é claro:

Garantir aos nossos usuários que o melhor está chegando

CANAIS DE ATENDIMENTO DO MERCADO PAGO

SAC MERCADO PAGO

0800 637 7246

0800 650 2121 (Atendimento para pessoas com deficiência auditiva/fala)

Canal de atendimento para informações, dúvidas ou problemas sobre os produtos ou serviços do Mercado Pago.

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

CHAT

Canal para conversas on-line via website.

Disponível em mercadopago.com.br/ajuda, conforme disponibilidade da equipe de atenção ao cliente.

C2C

Atendimento por telefone proativo mediante pedido do cliente

Disponível em mercadopago.com.br/ajuda, conforme disponibilidade da equipe de atenção ao cliente.

E-MAIL

Disponível em mercadopago.com.br/ajuda

OUIDORIA MERCADO PAGO

0800 688 4365

0800 650 5656 (Atendimento para pessoas com deficiência auditiva/fala)

Canal para demandas não solucionadas no SAC e demais canais de atendimento.

Disponível em dias úteis, das 9h às 18h.

WHATSAPP

Canal para conversas on-line via smartphones pelo aplicativo WhastApp.

Disponível em mercadopago.com.br/ajuda e no app, conforme disponibilidade da equipe de atenção ao cliente.

REDES SOCIAIS

Canal para informações e dúvidas dos clientes.

Facebook facebook.com/MercadoPagoBrasil

Twitter twitter.com/MercadoPagoBR

OUVIDORIA MERCADO PAGO

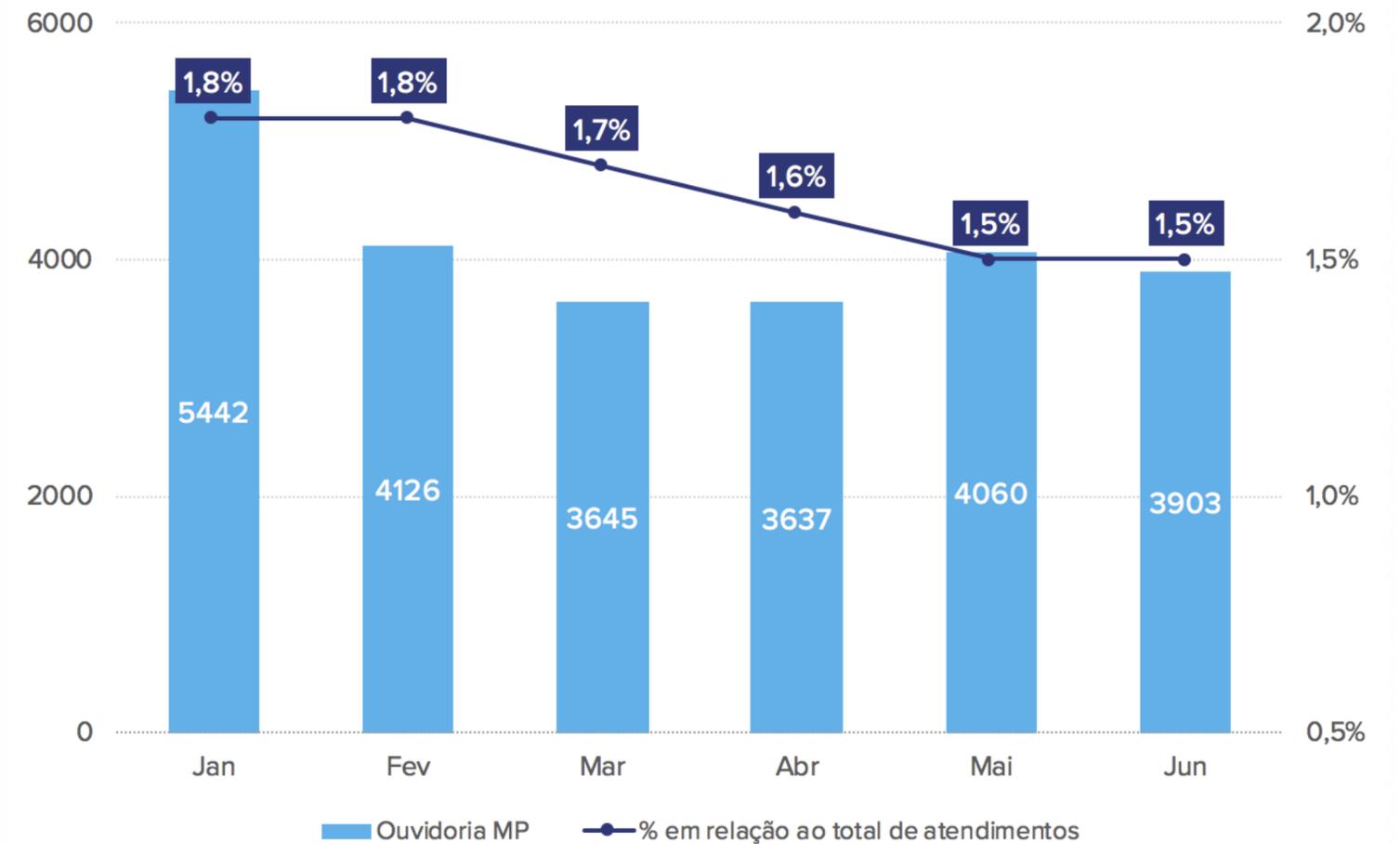
Nós somos a última instância dentro do Mercado Pago para a resolução de problemas dos nossos clientes. Nosso principal objetivo é prestar atendimento e resolver casos que não solucionamos nos outros canais.

Para o cliente ter acesso a este canal, é preciso ter um protocolo sobre o mesmo assunto registrado em algum dos canais de primeiro nível do nosso atendimento ao cliente - **SAC ou atendimento pelo portal do Mercado Livre ou Mercado Pago.**

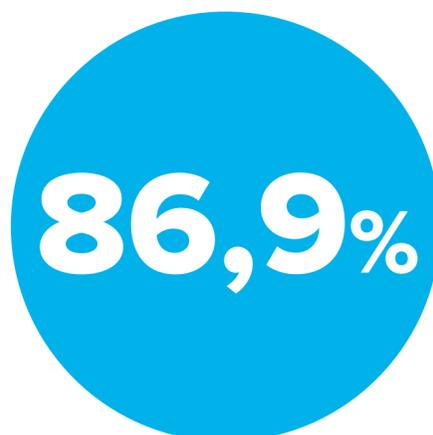
Além disso, é preciso cumprir estes critérios:

- Contato anterior nos outros canais e caso aberto **há mais de 5 dias.**
- Contato anterior nos outros canais e caso encerrado **no máximo há 60 dias.**

No 1º semestre de 2019, fizemos **24.813 atendimentos** na Ouvidoria do Mercado Pago



Dias de resolução dos casos da Ouvidoria



ATÉ 5 DIAS
ÚTEIS



DE 6 A 10 DIAS
ÚTEIS



APÓS 10 DIAS
ÚTEIS*

*Quando o prazo para a resposta definitiva levou mais que 10 dias úteis, notificamos todos os clientes com antecedência.

CONSUMIDOR.GOV

Nossos clientes podem, desde 2017, buscar a solução de conflitos por meio do serviço Consumidor.Gov que está disponível gratuitamente aos consumidores em todo o país. Durante o primeiro semestre de 2019, respondemos 100% das reclamações recebidas e, em 77% dos casos, chegamos em uma solução.

Por buscarmos sempre resolver os problemas dos clientes e suas reclamações no Mercado Pago e Mercado Livre, disponibilizamos várias ferramentas e métodos para que ele encontre a resolução para o seu caso. Como resultado disso, recebemos pelo 3º ano consecutivo a certificação "EMPRESA AMIGA DA JUSTIÇA" do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Dados Consumidor.GOV

Durante o primeiro semestre de 2019, tivemos **5.454 reclamações** iniciadas no site consumidor.gov.



Tempo de resposta: **6,7 dias corridos**



Índice de solução: **77%**



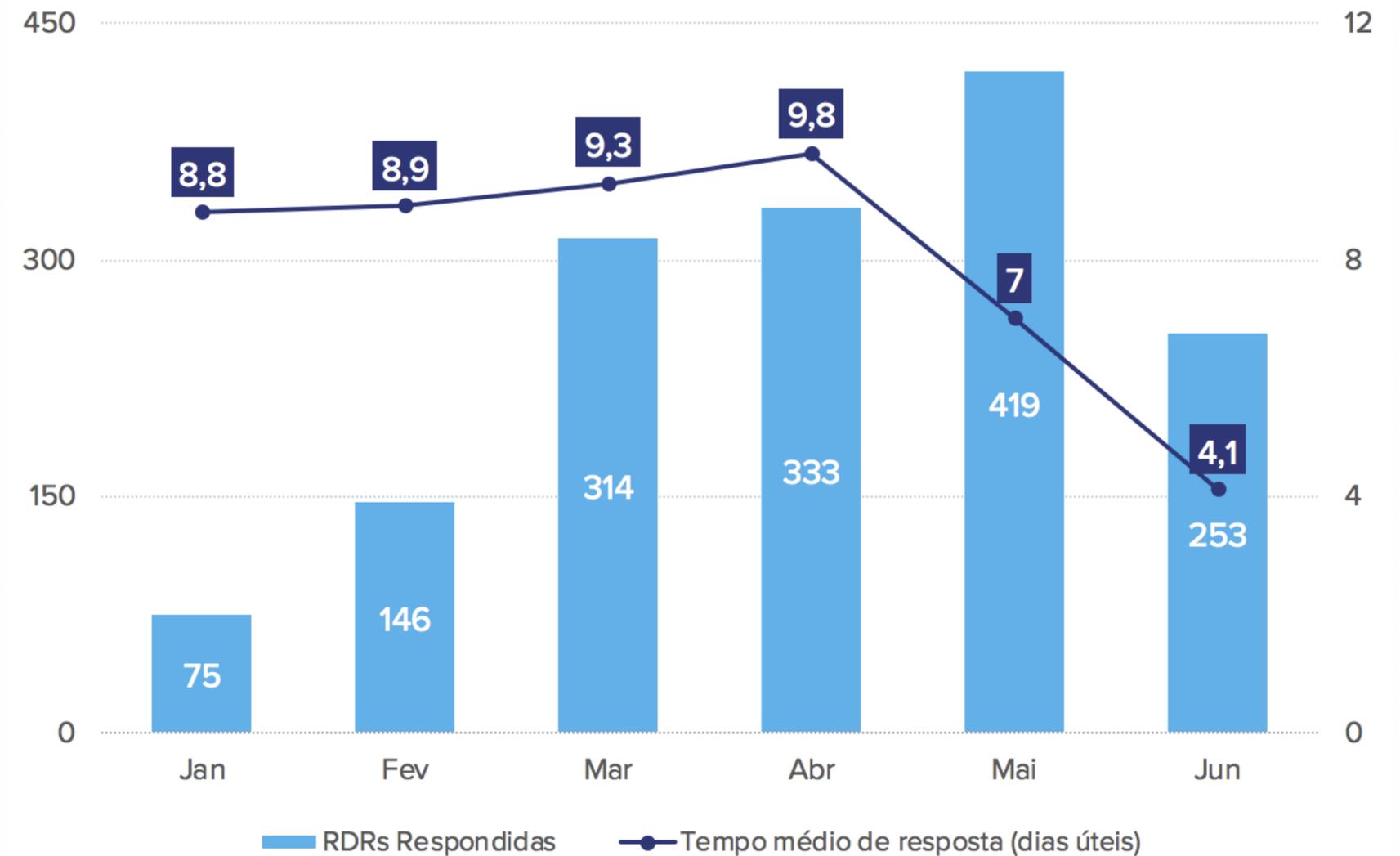
Satisfação (1 a 5): **3,1**

RDR

Nós também damos seguimento aos pedidos do **Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR)**, disponibilizado pelo Banco Central, em cumprimento com os requisitos da Circular nº 3729, de 17 de novembro de 2014.

Buscando excelência do atendimento em todos os canais, queremos também oferecer um posicionamento e resolução para os clientes que entram em contato com o Banco Central o mais rápido possível.

Como resultado disso, melhoramos continuamente nossos processos e **respondemos 85% das demandas abertas em junho em até 5 dias úteis**, que é metade do prazo regulamentar.



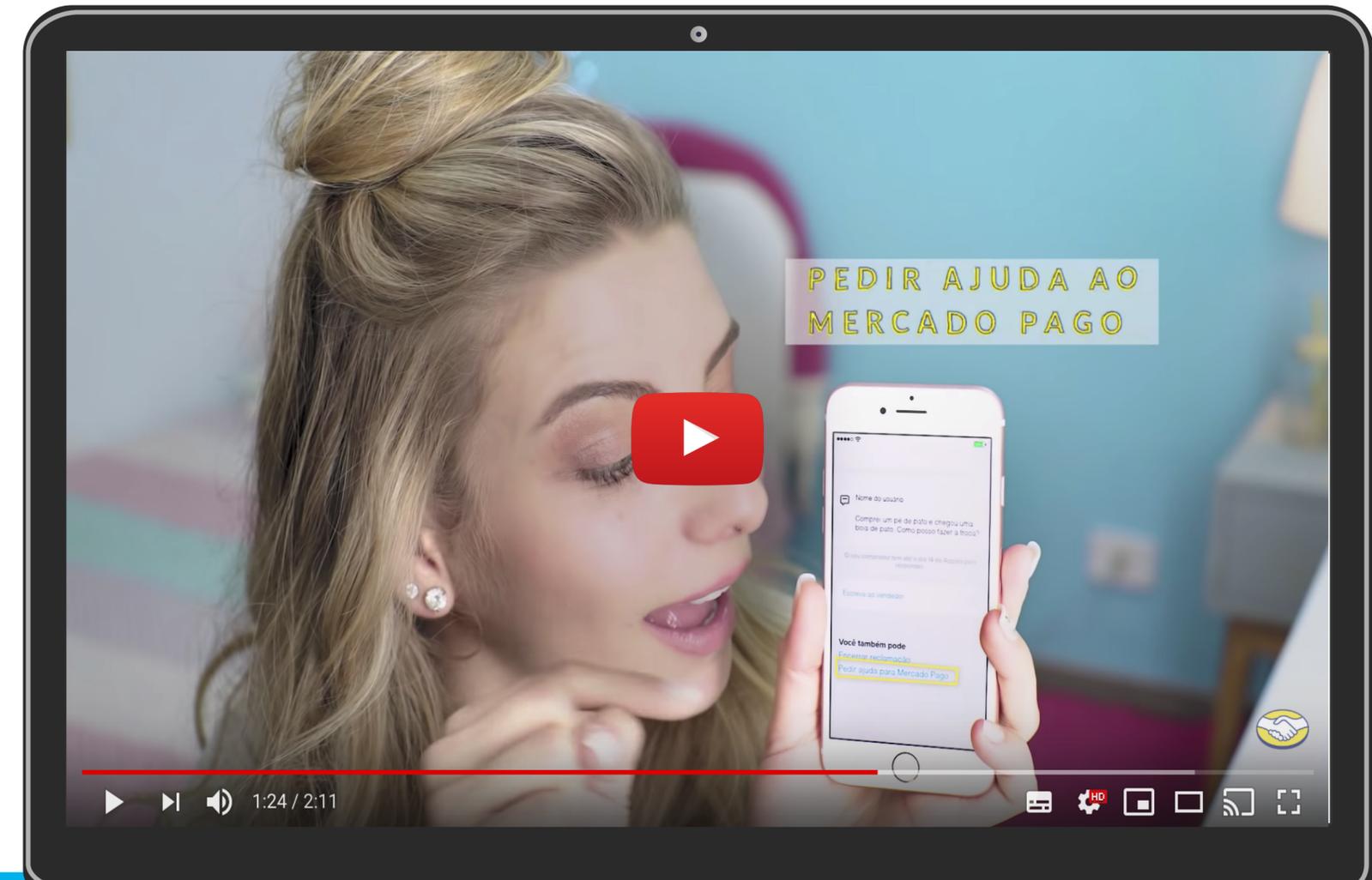
NOSSOS CLIENTES PODEM CONTAR COM A GENTE

O **Mercado Pago** está sempre atento à relevância social que suas plataformas oferecem aos usuários e vem disponibilizando ferramentas para a **solução de reclamações e conflitos entre vendedores e compradores**.

Por isso, criamos o **PROJETO EMPODERA**. Nele, nossos clientes têm, gratuitamente, uma estrutura para o seguimento dessas reclamações além de uma equipe especializada que ajudam a mediar esses problemas entre eles e também garantir a segurança das negociações com o **Programa Compra Garantida**.

Essa estrutura busca evitar possíveis ações judiciais nesses conflitos. Para isso, o Mercado Livre firmou convênios e parcerias com autoridades a fim de promover e incentivar uma solução amigável e eficiente entre o comprador e vendedor.

Neste vídeo, conseguimos entender mais facilmente e de forma lúdica o objetivo do Projeto Empodera.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para nós, **o cliente está no centro das nossas decisões**. Por isso, a fim de atuar como protagonista na resolução de conflitos e disputas, trabalhamos continuamente na melhoria dos nossos processos, produtos, comunicação e, conseqüentemente, no atendimento ao nosso usuário.

Durante todo o ano, **buscamos honrar o nosso compromisso de oferecer um atendimento cada vez melhor e mais humanizado**, sempre cumprindo de forma completa toda e qualquer norma aplicável ao nosso modelo de negócio junto aos órgãos reguladores e de defesa do consumidor.

Para isso, **assumimos o compromisso de continuar buscando excelência no nosso negócio e maior satisfação dos clientes**, criando ações e estratégias por meio dos resultados dos atendimentos.

Seguindo em linha com nossos pilares culturais, o objetivo é sempre oferecer a melhor experiência, garantido que todo atendimento seja satisfatório para o usuário.





mercado
pago



Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre de 2019