

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2023



mercado
pago



mercado
crédito





SUMÁRIO

- 03 .**
Mensagem da Ouvidoria
- 04 .**
Relacionamento com Usuário
- 05 .**
Nosso Atendimento
- 06 .**
SAC
- 07 .**
Canais Críticos
- 08 .**
Ouvidoria
- 11 .**
RDR / Banco Central
- 12 .**
PROCON
- 13 .**
Consumidor.gov
- 14 .**
Melhora Contínua
- 15 .**
Canais de Atendimento

MENSAGEM DA OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2023, nós do Mercado Pago, seguimos firmes no trabalho de melhoria contínua em conjunto com a inovação e foco nos nossos clientes. Apoiados pela tecnologia, o Mercado Pago escalou e ampliou a oferta de novas soluções para consumidores e vendedores nas áreas de conta, investimento e crédito.

Reforçamos nosso posicionamento de banco digital que está junto do Mercado Livre, apresentando aos nossos usuários os melhores benefícios e soluções que o maior e mais reconhecido ecossistema de comércio e serviços financeiros da América Latina pode oferecer. Ampliamos o marketplace de investimentos e seguros, com o lançamento do CDB de liquidez diária e de descontos de 30% em seguros para usuários do nosso programa de fidelidade. Demos continuidade ao nosso processo de aprendizado ágil, acompanhando da contratação ao pós

venda dos nossos produtos. Esse aprimoramento já gera resultados e reconhecimento destas práticas pelo Banco Central. Também estamos investindo em Inteligência Artificial Generativa para que nos ajude a aprimorar a análise dos atendimentos. Em um futuro breve poderemos potencializar a assertividade na resolução dos casos de forma exponencial.

No papel de ouvidoria do Mercado Pago, seguimos comprometidos a entender a fundo as dores dos usuários e, para isso, reforçamos nosso olhar de melhoria contínua, usando novas metodologias de solução de problemas. Desta maneira, por meio de uma governança de indicadores e comitês, também passamos a levar às áreas mais estratégicas da companhia a voz do usuário, com o objetivo de gerar mudanças estruturais na experiência do usuário.

Respeitando a nossa responsabilidade de fomentar a inclusão financeira dos brasileiros, reforçamos o compromisso com os nossos usuários, apresentando neste relatório o espelho dos nossos resultados do primeiro semestre de 2023.

Boa leitura!

PROPÓSITO DA OUVIDORIA

Conectar áreas e solucionar problemas na causa raiz para transformar a jornada e acolher nossos usuários.



RELACIONAMENTO COM USUÁRIO

Como um dos mais relevantes bancos digitais do país, elaboramos nossos produtos e serviços pautados no perfil dos clientes que compõem o nosso público alvo. Seguimos com o compromisso de crescer oferecendo uma gama completa de serviços financeiros diferenciados com base nas características de nossos usuários, respeitando as regulamentações vigentes.

Para entregar uma experiência completa, o relacionamento com clientes e usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e pós-contratação dos produtos e serviços. Nossos canais de atendimento internos e externos garantem o nível de qualidade através de rigorosos indicadores que traduzem a satisfação do cliente com todo o ecossistema. Além disso, são os responsáveis por serem a voz do usuário internamente na empresa, dando visibilidade para nossas áreas de Produto e Negócio em quais pontos ainda temos espaço para evoluir.

Estamos sempre buscando apoiar no crescimento e nas conquistas dos nossos clientes, para isso precisamos escutar e compreender nossos usuários para traduzir sua satisfação em acionáveis.

Convidamos você a fazer parte dessa jornada acompanhando os resultados dos nossos canais de atendimento!



NOSSO ATENDIMENTO

Nosso compromisso em desenvolver e aprimorar os produtos e serviços colocando a experiência do usuário como ponto principal é traduzida na necessidade de uso dos nossos canais de atendimento. Apenas 23 a cada 10.000 transações geraram um contato em nossos canais.

Os usuários contam com canais internos e externos para apoiá-los de acordo com seu perfil e com as suas necessidades. Além do nosso portal de ajuda, onde o usuário pode entrar em contato por telefone, WhatsApp, chat e e-mail através de nosso site ou aplicativo, também temos o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente), as redes sociais e os canais de segunda instância.



SAC

O SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) do Mercado Pago, oferece aos usuários atendimento 24h por dia durante 7 dias da semana. O acesso ao 0800 637 7246 pode ser feito através de uma conta Mercado Pago logada ou não, da mesma forma o atendimento para pessoas com deficiência auditiva/fala no 0800 650 2121. Atendemos os consumidores com demandas de reclamações, informações, cancelamentos de contratos e de serviços.

Nos desafiamos a entregar um atendimento de qualidade, personalizado, tempestivo e resolutivo aos usuários, medindo e acompanhando os indicadores de experiência e eficiência dia a dia, garantindo a atuação de acordo com o Decreto Federal 11.034/2022.

Tipo de demanda	Volume (atendimentos)	Representatividade
Informação	455.044	87%
Reclamação	43.339	8%
Demais	21.234	4%
Cancelamento	4.218	1%

• Dados de janeiro a julho de 2023



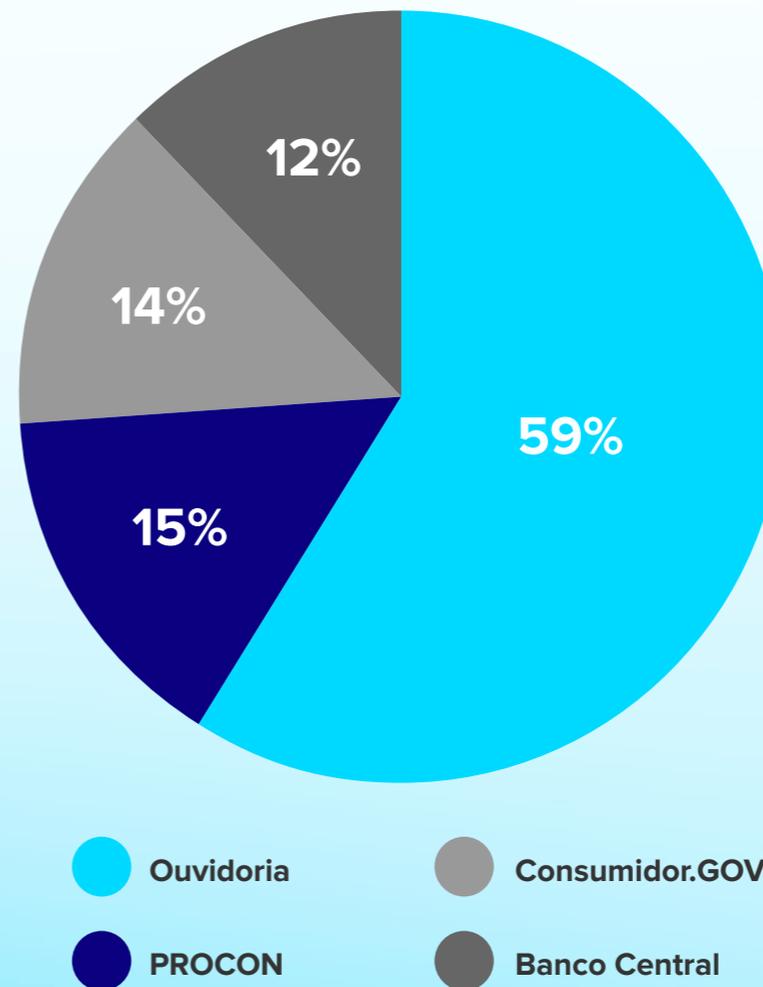
CANAIS CRÍTICOS

No 1º semestre de 2023, aproximadamente **2%** dos usuários escolheram utilizar um dos canais de segunda instância para atendimento. Esse número reforça nosso compromisso em solucionar as demandas nos canais primários de atendimento.

2 a cada 100 usuários escolheram um canal de segunda instância para registrar sua reclamação ou sugestão

Na gerência da Ouvidoria também são realizados os atendimentos de outros canais críticos, como Bacen, Procon e Consumidor.GOV.

** Base extraída em julho/2023*





OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal responsável por receber as demandas dos usuários que já tiveram uma solução apresentada em outros canais de atendimento da instituição e não ficaram satisfeitos. Além do canal de telefone, que fica disponível no 0800 688 4365 de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados, também temos o canal de e-mail que fica disponível 24 horas.

Na Ouvidoria atuamos próximos ao usuário para garantir a solução da reclamação com ética, transparência e imparcialidade. Queremos dar uma experiência positiva aos nossos usuários dentro da instituição respeitando as normas e regulamentações aplicáveis. Esse desejo é o que nos incentiva a buscar formas para melhorar a trajetória do usuário conosco. Durante o primeiro semestre de 2023, desenvolvemos uma nova URA (Unidade de Resposta Audível), que contextualiza para o usuário o funcionamento do canal que ele está acessando.

Nesse novo modelo, conseguimos direcionar a demanda do usuário para o atendente mais preparado para responder a sua demanda. Para isso, treinamos nossa operação com novos fluxos de trabalho, que foram 100% revisados e melhorados. O objetivo era garantir que nossa equipe estivesse preparada para lidar com consultas e reclamações dos clientes com profissionalismo e conhecimento aprofundado.



Nova URA



Especialização dos representantes



1944 horas de treinamento



Revisão todos os fluxos de atendimento



VOLUME DE RECLAMAÇÕES

Seguimos reduzindo o volume de contatos em Ouvidoria pela constante evolução dos nossos produtos, reduzindo as fricções e ouvindo cada vez mais os feedbacks dos usuários através das áreas de atendimento. O volume de contatos em Ouvidoria apresentou uma queda de 9% comparado ao segundo semestre de 2022.

2º Semestre de 2022

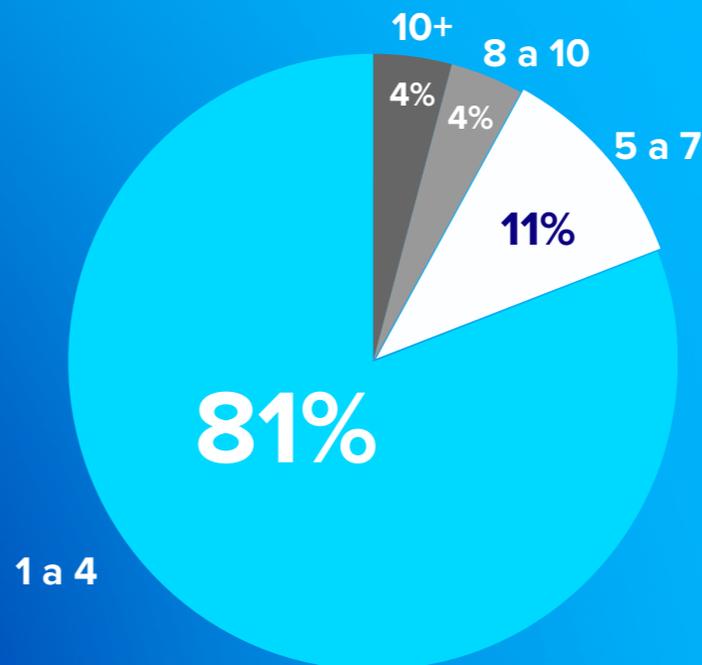
36.607

1º Semestre de 2023

33.216

FAIXA DE PRAZO

Monitoramos o tempo de resposta e garantimos que as reclamações sejam tratadas de maneira oportuna e eficiente. No 1º semestre de 2023, conseguimos manter a celeridade já oferecida nas nossas tratativas, encerrando as demandas em média com 3 dias úteis.



*Os casos respondidos após 10 dias úteis foram alinhados com nossos usuários, de acordo com a Resolução BCB N° 28, de 23 de Outubro de 2020 e com a Resolução CMN n° 4.860, de 23 de Outubro de 2020



AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Em contato com o especialista, damos uma experiência mais profunda e personalizada. Essa constante busca por uma experiência melhor se reflete no resultado da nossa pesquisa de atendimento (calculada em uma pontuação de 1 a 5), que após as revisões dos fluxos de trabalho e dos treinamentos, teve uma evolução de 9% em solução apresentada e 13% em qualidade do atendimento.

Solução Apresentada



Qualidade do atendimento



Continuaremos a ouvir atentamente os feedbacks dos clientes, aprender com as reclamações e buscar constantemente aprimoramentos para garantir sua satisfação contínua.



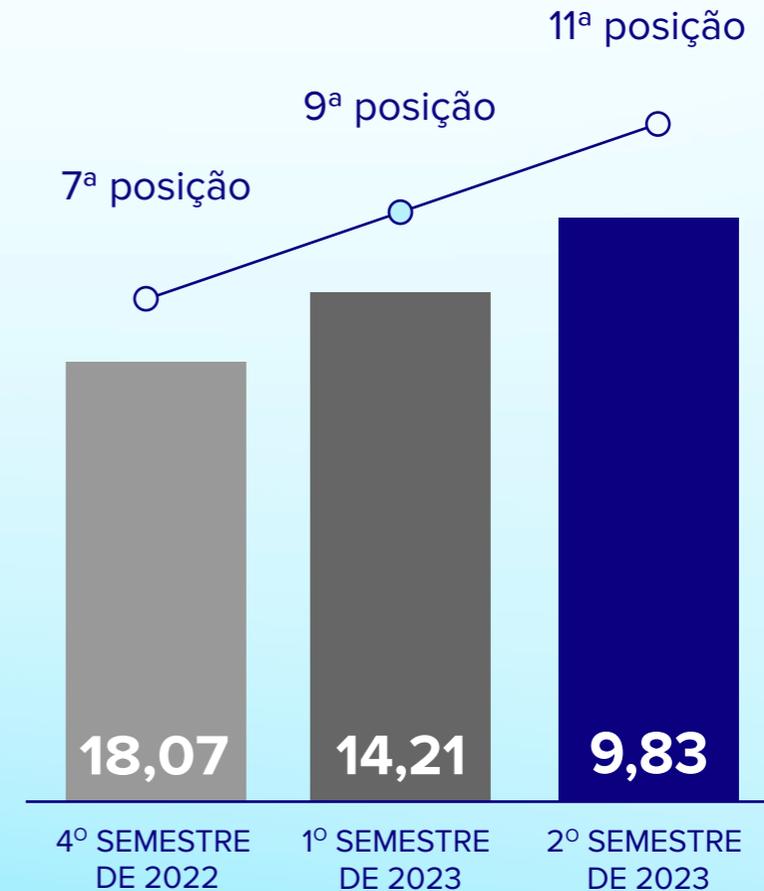
RDR / BANCO CENTRAL

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento de todas as demandas registradas por nossos usuários no Banco Central do Brasil, por meio do sistema RDR - Registro de Demandas do Cidadão.

Nosso compromisso é oferecer um atendimento assertivo, ético e imparcial. O nosso papel é além de representar a voz do usuário, inclui a visão de melhoria contínua, interagindo com áreas parceiras no aperfeiçoamento estrutural.

Evoluímos **4 posições no Ranking** de Reclamações

ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES





PROCON

Somos um time dedicado ao atendimento de todas as unidades do PROCON pelo Brasil. Nosso propósito é harmonizar a relação com nossos usuários, sendo transparentes e resolutivos.

Os números continuam evoluindo, chegando ao melhor resultado histórico de volume comparativo entre as transações via Mercado Pago e as reclamações recebidas pelo PROCON. Uma queda de 40% comparado ao mesmo período de 2022.

CIPs recebidas no
1º semestre de 2023: **8.279**

**Volume de reclamações a cada 100.000
transações na plataforma do Mercado Pago**





CONSUMIDOR.GOV

Também estamos presentes no site Consumidor.gov, desde 2017, onde o consumidor pode registrar a sua reclamação, que é monitorada pela SENACON. Esta é analisada pelo nosso time de atendimento, prezando sempre pelas melhores alternativas e soluções para suas dúvidas e/ou problemas. Após a finalização da reclamação, o consumidor pode avaliar a experiência que teve em seu atendimento.



Entradas no 1º semestre de 2023: 8.037



100% respondidas



Tempo médio de resposta: 6,4 dias



Índice de Satisfação: 2,76

O Índice de satisfação corresponde à média das notas de satisfação dos consumidores (notas de 1 a 5).

MELHORIA CONTÍNUA

Durante o primeiro semestre de 2023 nos propusemos a elevar o nível da experiência que nossos usuários têm com os canais de atendimento de segundo nível. Neste sentido, estruturamos uma nova equipe de melhoria contínua focada em dois pilares: **oferecer a melhor experiência possível e reduzir a necessidade de contato com equipes regulatórias.**

Para garantir que o usuário tenha a melhor experiência possível, estamos dedicados em criar padrões de excelência em atendimento. Portanto, unificamos as melhores práticas das nossas equipes e estamos encurtando a jornada dos usuários, proporcionando soluções com celeridade. Também procuramos analisar quais os motivos que levam nossos clientes a entrar em contato; dados que nos ajudam a promover mudanças nos primeiros níveis de atendimento e no portal de ajuda.

Em cada um destes pilares de atuação estamos comprometidos a entender a fundo as dores dos usuários e, para isso, utilizamos diversas ferramentas de análise e metodologias avançadas de solução de problemas. Desta maneira, através de uma governança de reuniões e comitês, levamos às áreas mais estratégicas da companhia a voz do usuário, com o objetivo de gerar mudanças significativas na experiência no Mercado Pago e Mercado Livre.





CANAIS DE ATENDIMENTO

SAC MERCADO PAGO

0800 637 7246

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.

OUIDORIA MERCADO PAGO

0800 688 4365

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

Disponível em dias úteis, das 9h às 18h

REDES SOCIAIS

Canal para informações e dúvidas dos clientes.

 facebook.com/MercadoPagoBrasil

 twitter.com/MercadoPagoBR

FALE CONOSCO

mercadopago.com.br/ajuda

Canais disponíveis:

CHAT

Canal para conversas on-line via website.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Atendimento mediante pedido do cliente.

WHATSAPP

Canal para conversas on-line via smartphones.

Obrigado!



**mercado
pago**



**mercado
crédito**