



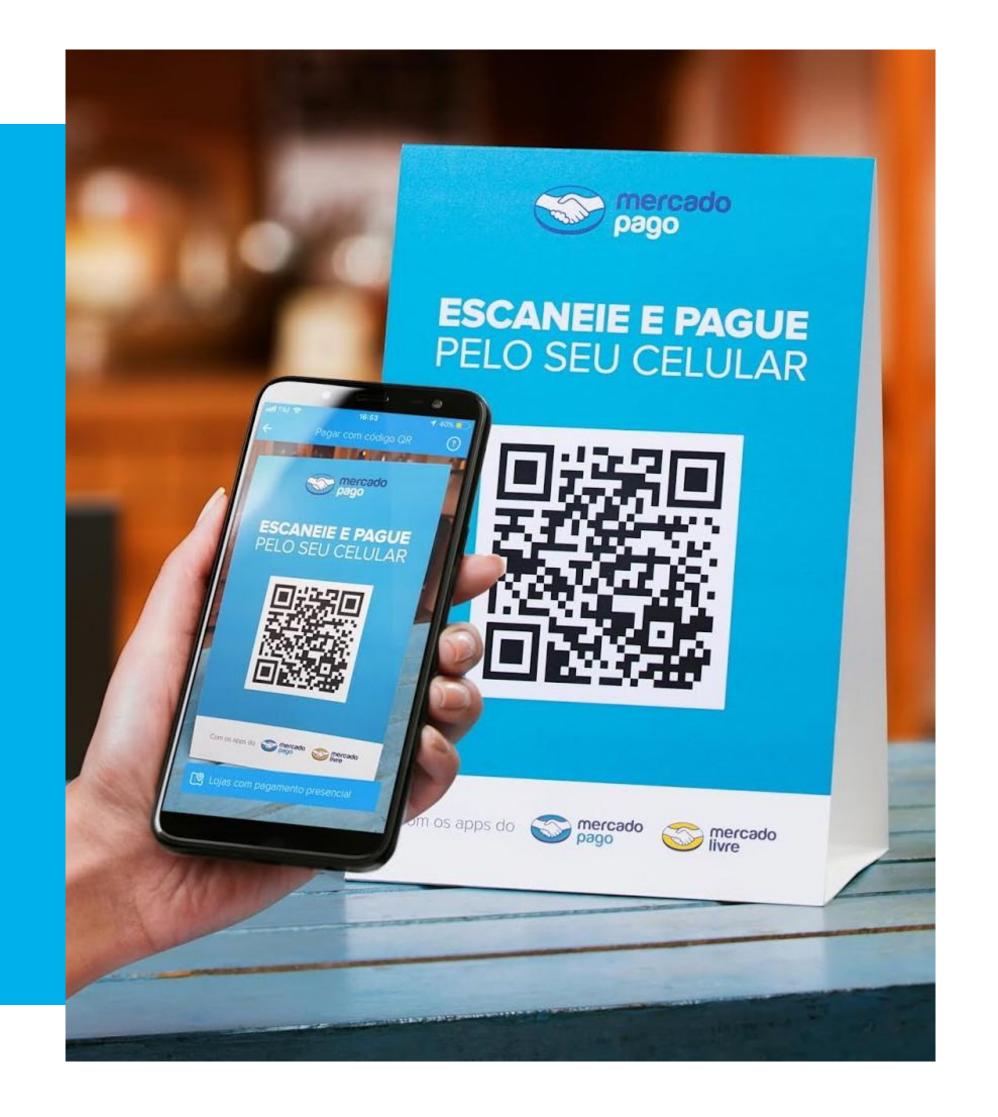
RELATÓRIO SEMESTRAL DE

OUVIDORIA

2º semestre | 2019

SUMÁRIO

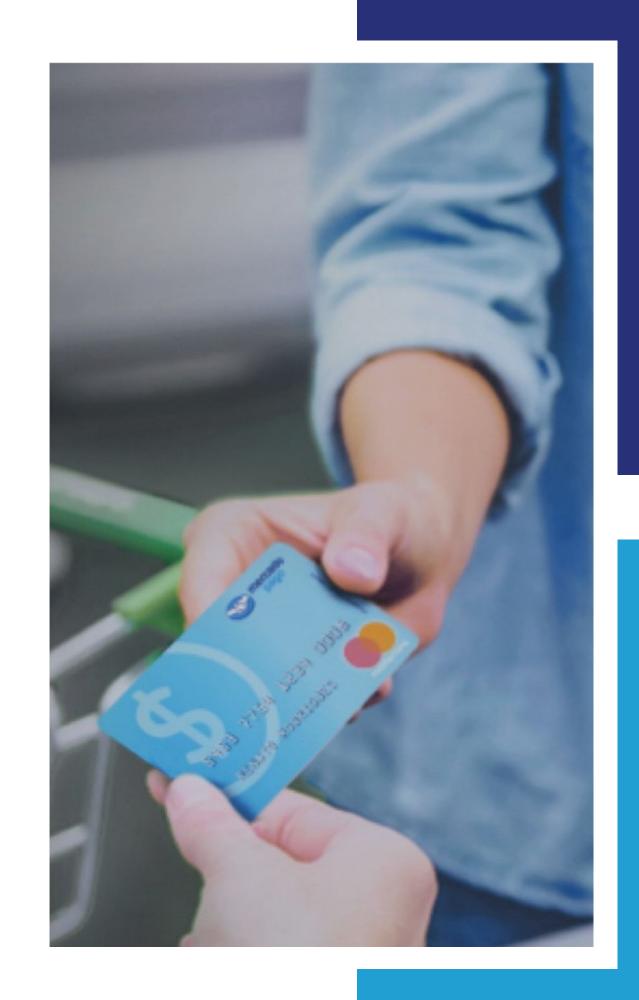
Apresentação	03
Mensagem da Ouvidoria	04
Canais de Atendimento	05
Nossos números de atendimento	
• Ouvidoria	06
• Ouvidoria • RDR	06 07



APRESENTAÇÃO

A fim de continuar construindo uma relação de transparência, apresentamos este relatório contendo os resultados da atuação da Ouvidoria do Mercado Pago no 2º semestre de 2019, de acordo com a Resolução n.º 4.433, de 23 de julho de 2015.

Ao compartilhar essas informações, queremos gerar valor aos nossos usuários e também dar visibilidade do nosso relacionamento frente aos órgãos reguladores e de defesa do consumidor.

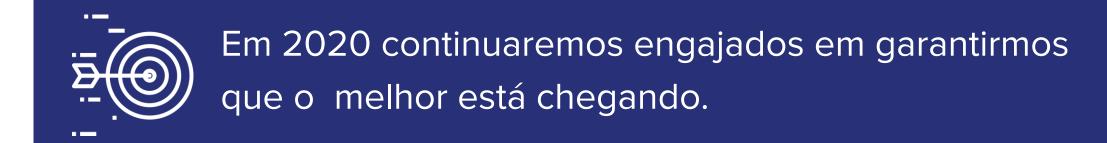


MENSAGEM DA OUVIDORIA

Em 2019, promovemos diversas inovações e continuamos firmes em nossa missão de **democratizar soluções financeiras**. Acreditamos que somos protagonistas neste processo revolucionário de digitalização do setor financeiro, simplificando a forma como gerenciamos pagamentos, transferências, créditos e outras transações. Neste contexto, nós como Ouvidoria temos um papel-chave dentro da companhia: **ser a voz do cliente.**

Portanto, nosso objetivo não se limita em tratar demandas pontuais com uma solução ágil e conclusiva. Também estamos focados em entender o impacto na jornada do cliente, retroalimentando as demais equipes de atendimento e as áreas de negócio do Mercado Pago, afim de **melhorar nossos produtos e serviços.**

É a partir dessa premissa que atuamos neste semestre, reafirmando nosso propósito de **gerar confiança nos nossos usuários** com experiências extraordinárias. Para isso, analisamos cada contato com a Ouvidoria em detalhe, buscamos transformar uma reclamação em um relacionamento duradouro.



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 <u>mercadopago.com.br/ajuda</u>, conforme disponibilidade da equipe de atenção ao cliente.

C2C ("Click to Call")

Atendimento por telefone proativo mediante pedido do cliente

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

E-MAIL

Disponível em mercadopago.com.br/ajuda

OUVIDORIA 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.

Atendimento telefônico: disponível em dias úteis, das 9h às 18h.

E-mail: disponível em <u>mercadopago.com.br/ajuda</u>, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

WHATSAPP

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

Disponível em <u>mercadopago.com.br/ajuda</u> 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

Somos a última instância dentro do Mercado Pago para a resolução de problemas dos nossos clientes. Nosso principal objetivo é escutar nosso usuário e trazer a melhor solução para sua experiência com o Mercado Pago.

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.



Do total de casos nos canais de 1ª instância, recebemos **apenas 1,9% de contatos na Ouvidoria** no 2º semestre de 2019.



Em média, respondemos nossos clientes **em apenas 2 dias úteis.**



98,8% dos casos foram respondidos dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis*.

*Os casos que foram respondidos depois dos 10 dias úteis foram alinhados com nossos usuários, de acordo com a Resolução 4.433.

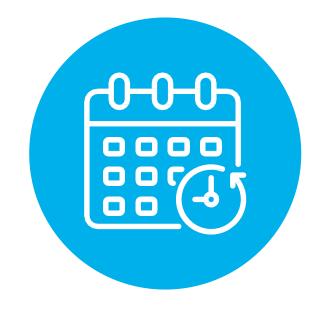
RD R

Em cumprimento com os requisitos da Circular nº 3729, de 17 de novembro de 2014, atendemos todas as demandas por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado pelo Banco Central do Brasil.



Durante o 2°
semestre de 2019, o total
de demandas via RDRs
que recebemos
corresponde a **apenas 0,17%** dos contatos na 1.

a instância.



O tempo médio de resposta para os casos foi de apenas **3,5 dias úteis**, menos da metade do prazo regulamentar.

CONSUMIDOR.GOV

O Mercado Pago também disponibiliza atendimento para seus clientes pelo site <u>www.consumidor.gov.br</u>, plataforma da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça.

Por buscarmos sempre resolver os problemas dos clientes no Mercado Pago e Mercado Livre, recebemos a certificação "Empresa Amiga da Justiça" do Tribunal de Justiça de São Paulo.







Dados Consumidor.GOV

Durante o segundo semestre de 2019, tivemos **9.727 contatos** iniciadas no site.



Segundo a avaliação dos nossos consumidores, 80% dos casos foram resolvidos.



Respondemos os casos em **4,4 dias**, em média



No 2° semestre de 2019, atingimos o **índice de** satisfação de 3,3*.

^{*}Índice de satisfação mede a nota de satisfação atribuída pelos consumidores, de 1 a 5.

PRINCIPAIS MELHORIAS

Como parte do nosso papel de ser a voz do cliente dentro da companhia, acompanhamos e incentivamos projetos dentro do Mercado Pago que têm o propósito de gerar valor para nossos usuários.



FACILIDADE DE CONTATO

Para 2020, temos uma iniciativa que busca facilitar ainda mais o contato com nossos clientes, chamado de **Projeto "One Click"**. Seu objetivo é disponibilizar um botão de fácil acesso na página de ajuda do Mercado Pago, tanto no aplicativo quanto na nossa página web. Além da facilidade de falar com a gente, vamos também disponibilizar três opções de contato: **via chat, e-mail ou telefone.**



ESTRUTURA UNIFICADA

Acreditamos que um pedido que chega no site Consumidor.gov não deveria ser vista de maneira diferente de um usuário que nos aciona pelo telefone da Ouvidoria. Por isso, **unificamos a estrutura da Ouvidoria** para atuar de maneira mais estratégica e com um olhar mais amplo dentro do Mercado Pago.



COMITÊS ESTRATÉGICOS

Participamos de instâncias com as áreas responsáveis por nossos produtos em grupos multidisciplinares. Desta forma, **conseguimos atuar com maior agilidade** nos problemas trazidos pelos nossos usuários.



Relatório Semestral de Ouvidoria 2º Semestre de 2019

