



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2024



SUMÁRIO

3 Mensagem da Ouvidoria

4 Política de Relacionamento com clientes

5 Canais Internos

9 Canais Externos

11 Melhoria Contínua

12 Canais de Atendimento

Apresentamos o relatório da Ouvidoria do Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda, Mercado Crédito Sociedade e Crédito, Financiamento e Investimento S.A., em conjunto com Mercado Pago, denominadas como “Instituições”, na qualidade, respectivamente, de Instituição de Pagamento e de Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, referente ao 1º semestre de 2024, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860 e da Resolução BCB 28 do Banco Central do Brasil.

MENSAGEM DA OUVIDORIA

Em 2024, ano em que celebramos os 25 anos do Mercado Livre, o Mercado Pago, banco digital do grupo Mercado Livre, segue sua trajetória de crescimento robusto e sustentável, destacando-se pela inovação e pelo compromisso com a excelência.

No primeiro semestre, introduzimos uma nova oferta de rendimento de 105% do CDI, além de observar um aumento significativo na emissão de cartões e na concessão de crédito. Esses avanços confirmam nossa dedicação em tornar o crédito mais acessível a todos.

Para garantir um atendimento ainda mais eficiente, investimos em melhorias no suporte ao usuário no período. Essas melhorias abrangem a formação especializada de nossa equipe e a adoção de novas tecnologias, resultando em uma comunicação mais ágil e eficaz com nossos usuários.

Demonstrando nossa responsabilidade social, mobilizamos nosso ecossistema para apoiar o Rio Grande do Sul durante as fortes chuvas que atingiram o estado. Lançamos o Botão Doar no app do Mercado Pago para facilitar contribuições a ONGs parceiras e fizemos uma doação direta de R\$ 1 milhão para auxiliar na recuperação econômica da região.

Na Ouvidoria, nosso papel é essencial para conectar os usuários ao Mercado Pago, atuando como defensores das suas necessidades e preocupações. Continuamos comprometidos em promover a melhoria contínua de nossos produtos e serviços, garantindo uma experiência cada vez melhor para nossos usuários.

Este relatório apresenta os resultados e conquistas do segundo semestre de 2024. Esperamos que você encontre informações valiosas e relevantes.

Boa leitura!



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Focados no objetivo primordial de fornecer informações precisas sobre a contratação de produtos e serviços, trabalhamos continuamente para assegurar o esclarecimento justo e transparente de dúvidas. Utilizamos nossa Política de Relacionamento com Clientes para fortalecer e estabelecer vínculos sustentáveis entre colaboradores, parceiros e usuários.

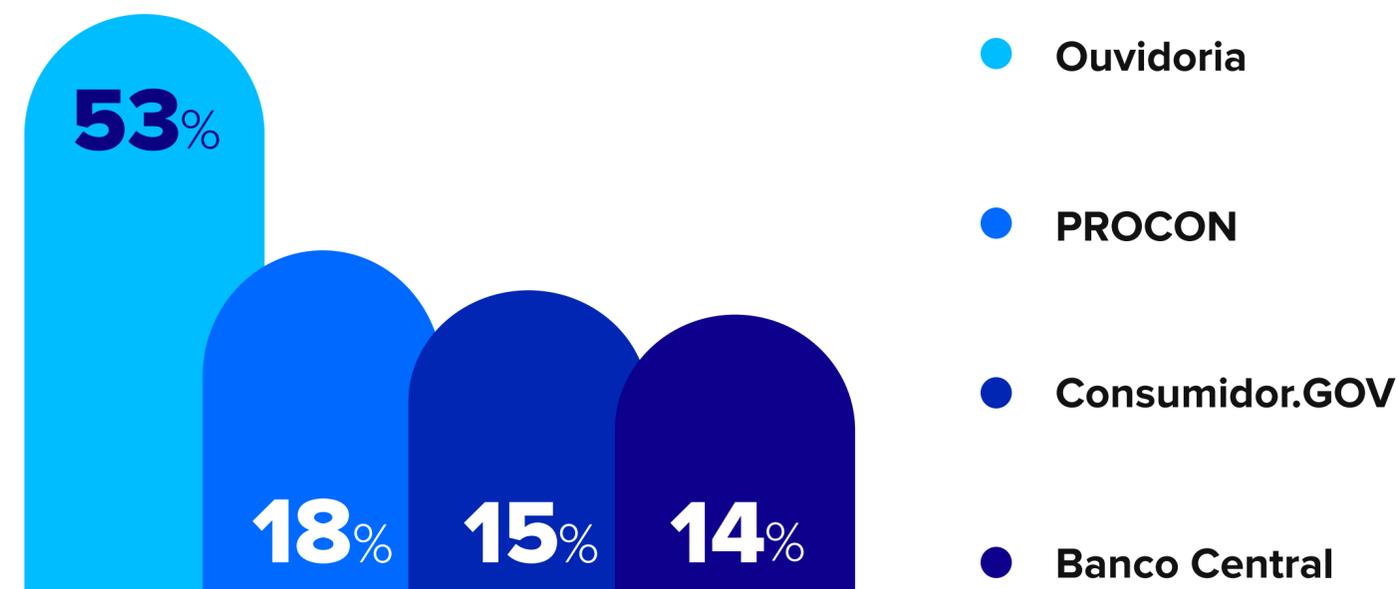
Valorizamos o crescimento e as conquistas de nossos clientes, dedicando atenção especial para ouvir e compreender suas necessidades. No primeiro semestre de 2024, expandimos nosso negócio e fortalecemos nossa marca, desenvolvendo e aprimorando continuamente nossos produtos e serviços, transformando feedback em ações concretas diariamente.

O resultado desse foco é a evolução contínua nos resultados de experiência e na eficácia de nossos canais de atendimento. Apenas **22 em cada 10.000 transações** resultaram em contato através de nossos canais. No primeiro semestre do ano, apenas **1% dos usuários** que nos procuraram optaram por utilizar um dos canais de segunda instância, destacando nosso compromisso em resolver demandas nos canais primários de atendimento.

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

A seguir, temos a representatividade de cada canal nos canais críticos.

Convidamos você a se juntar a nós nessa jornada e acompanhar os resultados de nossos canais de atendimento!



*Base extraída em julho/2024

CANAIS INTERNOS

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.

ACESSO AO SAC:

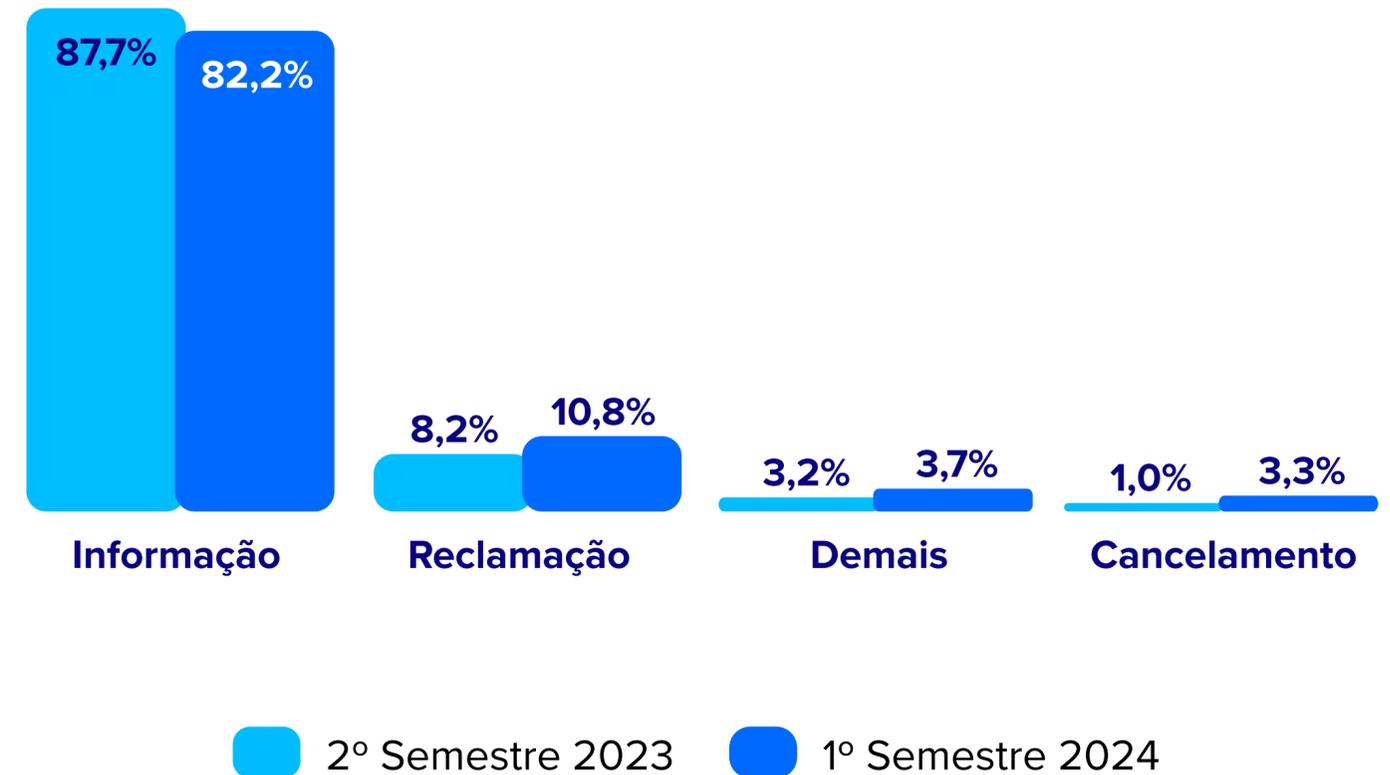
0800 637 7246

(Disponível 24h por dia, todos os dias)

[mercadopago.emlibras.com](https://www.mercadopago.emlibras.com)

(Disponível 08h às 18h em dias úteis)

Distribuição de Demandas de SAC (%)



OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal dedicado a ouvir e solucionar as demandas dos usuários que buscaram atendimento em outros canais da instituição e não tiveram suas necessidades atendidas. Atuamos como um canal de diálogo aberto, transparente e construtivo entre o Mercado Pago e seus usuários.

Nossa missão como Ouvidoria é buscar a resolução justa e eficaz de cada caso, aprimorando continuamente os serviços do Mercado Pago. Como consequência desse trabalho contínuo, vemos uma redução de 15% no volume de atendimentos no 1º semestre de 2024. Acreditamos que a ética, a transparência e a imparcialidade são pilares fundamentais para a construção de um relacionamento duradouro com nossos usuários.

VOLUME DE ATENDIMENTOS

26.871 2º sem./2023

24.473 1º sem./2024

Ao longo de 2023, implementamos melhorias na jornada do usuário com a Ouvidoria. Em 2024, estamos focados em consolidar essas mudanças para gerar cada vez mais contribuições valiosas para as áreas de negócio, enquanto garantimos a excelência nos encerramentos das demandas.

ENCERRAMOS O 1º SEMESTRE DO ANO COM:

99%

dos casos encerrados no prazo de 10 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

PROPÓSITO DA OUVIDORIA

TRANSFORMAR A JORNADA E ACOLHER OS NOSSOS USUÁRIOS, CONECTANDO ÁREAS PARA SOLUCIONAR OS PROBLEMAS NA CAUSA RAIZ

A centralidade do usuário nas nossas decisões é evidenciada pela importância da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria em nossa rotina. Esta pesquisa é um instrumento crucial para melhorar continuamente os serviços da instituição e para construir um relacionamento de confiança com nossos usuários. Após a finalização do atendimento, enviamos para o usuário uma pesquisa para que ele avalie a solução apresentada e o atendimento prestado pela Ouvidoria respondendo cada pergunta dentro de uma pontuação de 1 a 5. Através desse feedback dos usuários, conseguimos identificar áreas de excelência, priorizar ações de melhoria e tomar decisões estratégicas. No primeiro semestre de 2024, conseguimos aumentar 4% a nota de satisfação dos nossos usuários.

Seguiremos com escuta ativa aos feedbacks dos nossos usuários para aprender com as reclamações e retroalimentar as áreas para evoluirmos a experiência com a instituição.

ACESSO A OUVIDORIA:

0800 688 4365

Disponível em dias úteis, das **9h às**

18h Site ou aplicativo Mercado Pago

Solução apresentada

2º sem./
2023 **2,5**

1º sem./
2024 **2,6**

Qualidade de atendimento

2º sem./
2023 **2,8**

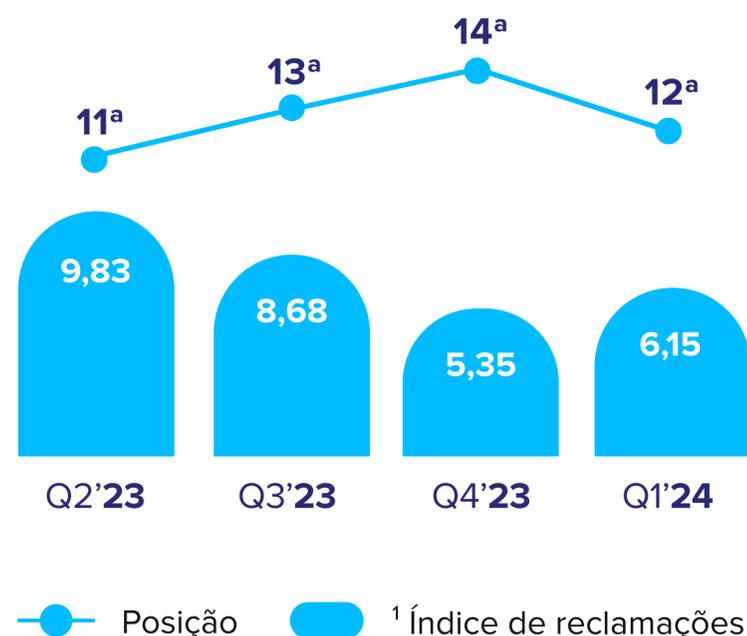
1º sem./
2024 **2,9**

**CANAIS
EXTERNOS**

RDR/BANCO CENTRAL

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

Estamos entre as melhores instituições do mercado. Nosso principal objetivo é melhorar a experiência que oferecemos aos nossos usuários, representando suas vozes na companhia e trabalhando em conjunto com áreas parceiras para promover melhorias contínuas.



¹Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

CONSUMIDOR.GOV

Temos um time dedicado ao atendimento do site Consumidor.gov, nosso propósito é prezar pelas melhores alternativas e soluções para as dúvidas e/ou problemas dos nossos usuários. Após a finalização da reclamação, o consumidor pode avaliar a experiência que teve em seu atendimento.

7.667

Casos recebidos no 1º sem./24

4,8 dias

Tempo médio

2,55

² Índice de satisfação

PROCON

Somos um time dedicado ao atendimento de todas as unidades do PROCON pelo Brasil.

8.890

Casos recebidos no 1º sem./24

4,2 dias

Tempo médio de resposta

²O Índice de satisfação corresponde à média das notas de satisfação dos consumidores (notas de 1 a 5), estamos informando o índice até abril/24, no próximo relatório será atualizado.

MELHORIA CONTÍNUA

A busca pela excelência é parte integrante de nossa cultura organizacional. Na Ouvidoria, estamos comprometidos em evoluir constantemente. Priorizamos a voz de nossos usuários como guia principal de nossas ações, buscando identificar oportunidades de aprimoramento que resultem em maior eficiência em nossos processos e proporcionem uma experiência excepcional para nossos consumidores.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

Focamos em aprimorar o modelo de capacitação de novos colaboradores em todas as equipes, foram mais de **120 mil horas dedicadas à capacitação** de toda a estrutura de atendimento. Esse esforço abrangeu todos os setores da Ouvidoria, com iniciativas voltadas não apenas para a formação técnica, mas também para o desenvolvimento de habilidades interpessoais essenciais para um atendimento de excelência, tais como: atendimento humanizado, programas de capacitação contínua e habilidades interpessoais.

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Buscamos transformar a experiência dos nossos usuários por meio de melhorias nas habilidades de comunicação nos canais de atendimento, alinhadas à gestão do conhecimento. Promovemos maior conexão, escuta ativa e buscamos incansavelmente tornar a jornada dos nossos consumidores personalizada.

EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS

Buscamos abordagens inovadoras e criativas para aprimorar o atendimento ao usuário, priorizando a compreensão das expectativas de nossos clientes. Através de análises detalhadas e colaboração com as áreas envolvidas, redesenhamos fluxos de atendimento que resultaram em uma experiência superior. A cada semestre, estamos comprometidos em evoluir continuamente para proporcionar um serviço cada vez mais eficiente e um atendimento que supere as expectativas de nossos usuários.

CANAIS DE ATENDIMENTO

SAC | SOS MP

0800 637 7246

[mercadopagoemlibras.com](https://www.mercadopagoemlibras.com)

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

Disponível em 24 horas por dia, 7 dias por semana.

OUVIDORIA MERCADO PAGO

0800 688 4365

Canal para demandas não solucionadas no SAC e demais atendimentos

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

REDES SOCIAIS

 facebook.com/MercadoPagoBrasil

 twitter.com/MercadoPagoBR

FALE CONOSCO

[mercadopago.com.br/ajuda](https://www.mercadopago.com.br/ajuda)

Canais disponíveis

CHAT

Canal de conversas online via website

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Atendimento mediante pedido do cliente

WHATSAPP

Canais para conversas online via smartphone

OBRIGADO!



mercado
pago



mercado
crédito

