



2º SEMESTRE DE 2024

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA



**mercado
pago**

Conglomerado

★ SUMÁRIO

02 MENSAGEM
DA OUVIDORIA

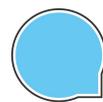
03 POLÍTICA DE
RELACIONAMENTO

04 CANAIS
INTERNOS

08 CANAIS
EXTERNOS

10 MELHORIA
CONTÍNUA

Apresentamos o relatório da Ouvidoria do Conglomerado Mercado Pago, referente ao 2º semestre de 2024, conforme as Resoluções CMN 4.860/20, CVM 43/21 e BCB 28/20.



MENSAGEM DA OUVIDORIA



No segundo semestre de 2024, continuamos na missão de colocar nossos usuários no centro das decisões. Expandimos a oferta de soluções financeiras que realmente fazem a diferença no dia a dia, ao mesmo tempo que ampliamos, de forma sustentável, o acesso a cartões de crédito e empréstimos, promovendo uma inclusão financeira cada vez maior. Nosso objetivo é garantir que mais pessoas tenham acesso a recursos que impulsionam seu crescimento e sua autonomia.

Mais do que simplesmente oferecer produtos e serviços, valorizamos cada interação como uma oportunidade de aprendizado e evolução. Por isso, aprimoramos constantemente o atendimento, combinando tecnologia e proximidade para oferecer suporte nos momentos mais importantes. Nosso compromisso vai além de resolver demandas. Buscamos construir uma experiência mais acessível, transparente e eficiente, fortalecendo a relação de confiança com os clientes.

Além disso, trabalhamos para gerar um impacto positivo na sociedade, incentivando a educação financeira por meio das redes sociais e fortalecendo iniciativas como a 3ª edição do programa "Agora Vai, Mulher!", programa gratuito de educação empreendedora, realizado em parceria com a Barkus e a Aliança Empreendedora, que já beneficiou mais de duas mil mulheres no Brasil, impulsionando seu crescimento e sua autonomia financeira.

Na Ouvidoria Mercado Pago, atuamos com protagonismo e autonomia, transformando os aprendizados da relação entre a instituição e o consumidor em melhorias contínuas em nossos processos. Nosso papel é ser um agente facilitador, garantindo que cada experiência seja conduzida com transparência, imparcialidade e humanização.

Neste relatório, que apresenta os resultados e conquistas do segundo semestre de 2024, contaremos mais sobre o que temos feito. Esperamos que você encontre informações valiosas e relevantes.



RELACIONAMENTO COM NOSSOS USUÁRIOS

Utilizamos nossa Política de Relacionamento com Clientes para fortalecer vínculos sustentáveis entre colaboradores, parceiros e usuários. Nosso compromisso é entregar informações claras e acessíveis sobre produtos e serviços, garantindo um atendimento justo e sem barreiras.

Ao longo do segundo semestre de 2024, reforçamos o nosso propósito de democratizar as finanças por meio da proteção ao consumidor, da inclusão e educação financeira. Esses são os pilares nos quais nos apoiamos ao desenhar e aprimorar nossos produtos e serviços, mas também são a base para um relacionamento duradouro entre Mercado Pago, colaboradores, parceiros e usuários.

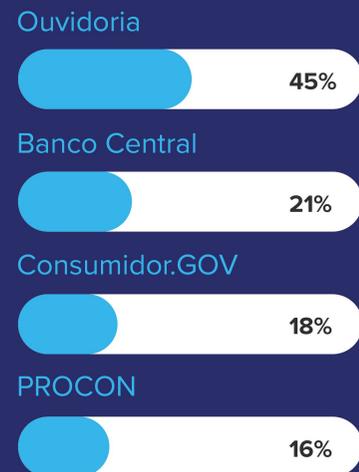
Entendemos que cada interação do usuário com a instituição provoca emoções, transformadas em memória. Por isso, direcionamos nossos esforços à reafirmação dos princípios fundamentais que, para nós, guiam a criação de experiências extraordinárias. Colocamos o usuário no centro das decisões, garantimos a consistência e a qualidade, praticamos a empatia e a proatividade em cada contato. A voz do usuário tem mais força. Estamos ainda mais focados em ouvir, compreender e agir para que cada usuário se sinta valorizado e importante.

Como consequência, de julho a dezembro de 2024, tivemos um crescimento de 29% no volume de transações com nossos meios de pagamento, e apenas 20 a cada 10.000 transações geraram contato nos canais de atendimento.

Esses números reforçam nosso compromisso com a experiência dos usuários em cada etapa da sua jornada. Na gerência da Ouvidoria também são tratadas demandas de outros canais estratégicos, como Bacen, Procon e Consumidor.GOV. No segundo 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.

Convidamos você a embarcar conosco nessa jornada e acompanhar os resultados de nossos canais de atendimento!

Representatividade de cada canal em nossa gerência:

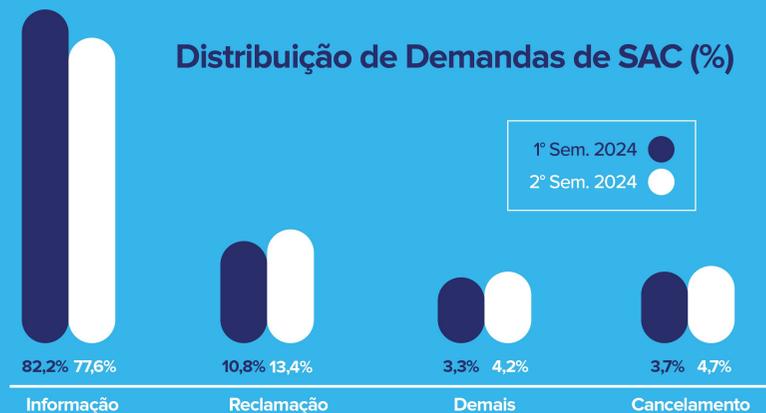


CANAIS INTERNOS



Buscamos oferecer constantemente um atendimento de excelência, personalizado, ágil e resolutivo aos usuários, atendendo manifestações sobre informações, reclamações, dúvidas, suspensões ou cancelamentos de contratos e serviços. Para garantir a conformidade com o Decreto Federal 11.034/2022, monitoramos e analisamos continuamente os indicadores de experiência e eficiência, garantindo a qualidade e a melhoria contínua de nossas operações.

Disponibilizamos um canal telefônico 0800 para atendimento dos clientes, proporcionando suporte customizado, imediato e eficaz. Adicionalmente, contamos com um canal em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), garantindo que as comunicações sejam acessíveis e inclusivas para pessoas surdas ou com deficiência auditiva.



ACESSO AO SAC:
0800 637 7246
(Disponível 24h por dia, todos os dias)
mercadopago.emlibras.com
(Disponível das 8h às 18h, em dias úteis)





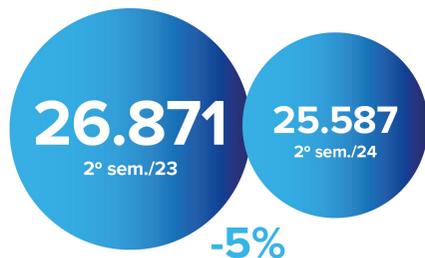
OUIDORIA

O Mercado Pago conta com a Ouvidoria para ouvir e resolver as demandas dos usuários que, ao buscarem atendimento em outros canais da instituição, não encontraram as soluções que buscavam.

Nossa responsabilidade é proporcionar uma resolução imparcial, garantir um diálogo ético, transparente e colaborativo, fortalecendo a comunicação entre o Mercado Pago e seus usuários, enquanto buscamos incessantemente a melhoria contínua dos serviços que oferecemos. **Como resultado desse compromisso, registramos uma redução de 13% em nossa taxa de contato no segundo semestre de 2024.**

No segundo semestre de 2024, iniciamos um processo de transformação com foco em gerar atendimentos cada vez mais empáticos, nos quais cada interação criasse um espaço de compreensão e acolhimento para nossos usuários.

VOLUME DE ATENDIMENTOS



Essa mudança de estilo de atendimento iniciou-se no último trimestre de 2024 e se estenderá por todo o ano de 2025, quando realizaremos a preparação de nossos colaboradores para atender com sensibilidade e atenção, refletindo o compromisso do Mercado Pago com a excelência no atendimento e a satisfação de nossos usuários.

Evoluímos constantemente, por isso, atualizamos o propósito para fortalecer a centralidade dos usuários em nossas decisões e aprimoramos sua experiência. Fechamos o 2º semestre do ano com **98,3% dos casos encerrados no prazo de 10 dias úteis***, sendo **83% resolvidos em até 5 dias úteis**.

ENCERRAMOS O 2º SEMESTRE COM



dos casos encerrados no prazo de 10 dias úteis*

*Os casos respondidos após 10 dias úteis foram alinhados com os usuários, de acordo com as Resoluções CMN 4.860/2020, BCB 28/2020 e CVM 43/2021.

PROPÓSITO DA OUVIDORIA

SER GUARDIÃO DA VOZ DE NOSSOS USUÁRIOS, INFLUENCIANDO AS ÁREAS SOBRE OS IMPACTOS DOS PONTOS DE VULNERABILIDADE E ACOMPANHAR A SOLUÇÃO NA CAUSA RAIZ.

Ouvimos os usuários não só ao longo do atendimento, mas também na Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria. No encerramento de cada atendimento, o usuário recebe uma pesquisa para avaliar a solução apresentada e o atendimento prestado pela Ouvidoria. Nesse momento, ele avalia cada pergunta em uma pontuação de 1 a 5. Por meio desse feedback, conseguimos identificar nossas fortalezas, priorizar ações de melhoria e tomar decisões estratégicas. No segundo semestre de 2024, conseguimos manter a nota de satisfação dos usuários.

ACESSO À OUVIDORIA

0800 688 4365

Disponível em dias úteis, das **9h às 18h**
Site ou aplicativo **Mercado Pago**

Solução apresentada

2,6

2º sem./2024

Qualidade de atendimento

2,9

2º sem./2024



CANAIS EXTERNOS



RDR/BANCO CENTRAL

O Banco Central é o órgão regulador que recebe as demandas, chamadas de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), de nossos usuários. Elas podem ser recebidas de forma online, presencial, por telefone ou correspondência. Após a recepção, o Banco Central direciona os chamados às instituições competentes para atuação, acompanha até o devido encerramento e fiscaliza para garantir o cumprimento das regulamentações.

Quando identificado um descumprimento de norma, o Banco Central aponta a demanda como procedente. Ao longo do segundo semestre de 2024, implementamos iniciativas estratégicas com base nas principais dores apontadas pelos usuários.

Como resultado dessas ações e de nossa abordagem, conseguimos reduzir em 23% das procedências entre o 3º e 4º trimestre de 2024, demonstrando o impacto direto da escuta ativa e da melhoria contínua em nossos processos.

9ª posição¹
Q4'24 | Índice de 31,18

¹ CÁLCULO RANKING: Estimativa estatística de procedentes multiplicada por 1.000.000 dividida pelo número de usuários ativos.

CONSUMIDOR.GOV

Consumidor.Gov é uma plataforma pública que facilita a comunicação direta entre consumidores e empresas para a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e online. Após a conclusão do atendimento, o consumidor tem a oportunidade de avaliar a experiência no atendimento.

7.665 casos recebidos
2º sem./24

6,2 /dias tempo
médio resposta

2,76 *índice de
satisfação

*O 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.

PROCON

Procon é o órgão que recebe reclamações dos usuários, de forma online ou presencial, mediando a resolução dos problemas e atuando em defesa e proteção dos consumidores. No segundo semestre de 2024, nos aproximamos ainda mais do órgão por meio da participação nas ações dos Procons e do foco em aumentar a resolutividade das demandas que entraram por esse meio. Foco que continua para 2025.

8.868 casos recebidos
2º sem./24

4,1 /dias tempo
médio resposta

MELHORIA CONTÍNUA

Ao longo desse semestre, trabalhamos de maneira estruturada para identificar as principais necessidades dos usuários e atuar de forma assertiva em melhorias e soluções ágeis, garantindo uma gestão resolutiva e em conformidade às regulamentações.

Buscamos sinergia com as equipes internas para aprimorar nossos produtos e serviços, assegurando não apenas um melhor atendimento, mas também a implementação de soluções definitivas, aprimorando a segurança e a fluidez das tratativas.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

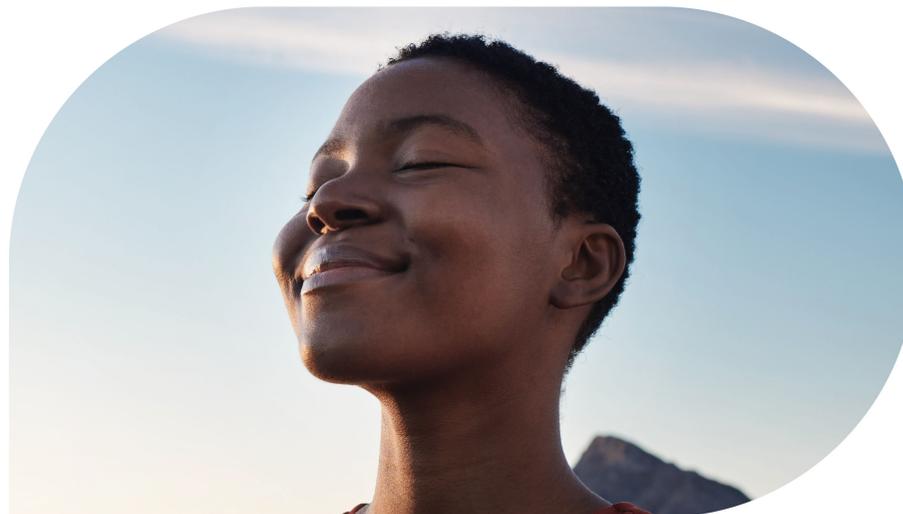
Iniciamos 2024 com a implementação de um modelo de capacitação mais robusto, com foco na integração e no treinamento de novos colaboradores em todas as equipes. Com esse processo inicial bem estabelecido, no segundo semestre, direcionamos nossos esforços para as ações de acompanhamento ou aprimoramento contínuo desses profissionais.

Nossa estratégia foi centrada em identificar as principais dificuldades enfrentadas por cada equipe, respeitando suas particularidades e necessidades específicas. A partir disso, desenvolvemos um modelo de treinamento continuado, ajustado às realidades de cada grupo, sempre indo à raiz das questões levantadas.

Para garantir a qualidade e eficácia dessas ações, investimos em mais de 20 mil horas de treinamento, com foco em um atendimento personalizado e humanizado. O principal objetivo dessa abordagem foi proporcionar as melhores experiências aos nossos usuários, assegurando que cada colaborador estivesse bem preparado para atender às demandas de maneira eficiente e empática.

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Mantemos o compromisso de acompanhar e avaliar os atendimentos da operação por meio de análises e estudos estruturados em um programa interno, que visa transformar interações em experiências memoráveis. Nosso foco está na evolução contínua e no desenvolvimento das habilidades dos representantes, fomentando atendimentos próximos, fluidos, personalizados e conectados aos 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 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**

Conglomerado

