

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA



1º Semestre de 2022



mercado  
pago

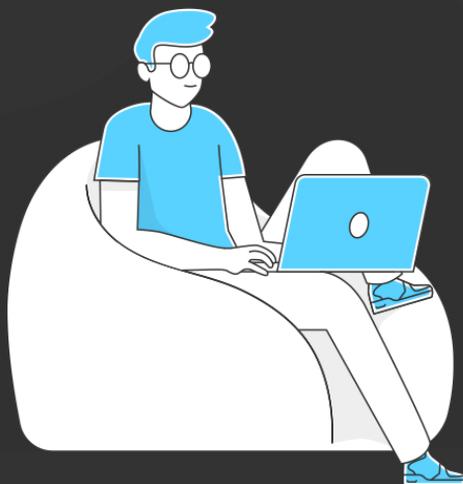


mercado  
crédito

# SUMÁRIO



- 01.** Apresentação
- 02.** Mensagem da Ouvidoria
- 03.** Propósito
- 04.** Princípios
- 05.** Relacionamento com o Usuário
- 06.** Resultados
- 07.** Ouvidoria
- 08.** Banco Central
- 09.** PROCON
- 10.** Consumidor.Gov
- 11.** Canais de Atendimento

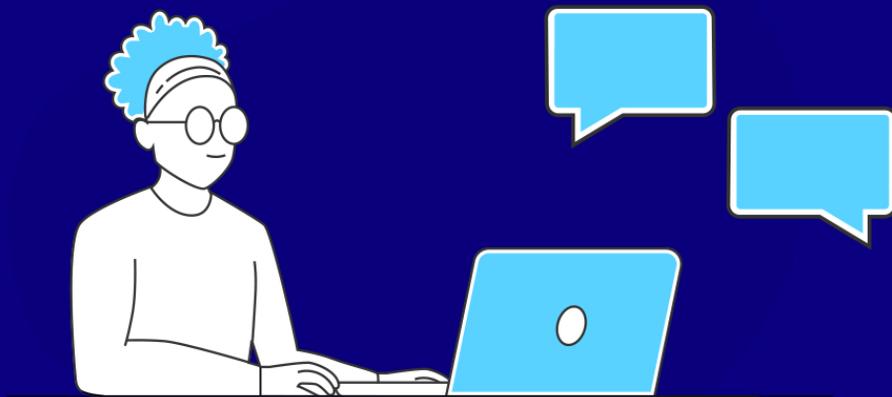


# APRESENTAÇÃO



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 2022, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860 e da Resolução BCB 28 do Banco Central do Brasil.

Nosso compromisso é fornecer uma excelente experiência a todos os nossos usuários, para isso, conduzimos nossas atividades e serviços nos mais altos padrões de qualidade e transparência. Nesse sentido, este documento contém informações sobre os canais de atendimento e dados quantitativos e qualitativos da Ouvidoria.



# MENSAGEM DA OUVIDORIA



No 1º semestre de 2022, seguimos trabalhando para expandir a inclusão financeira. Valorizamos o “Beta Contínuo”, investindo em tecnologia e qualidade, sempre pautados no respeito aos nossos stakeholders.

Pensando nisso, ampliamos as nossas ofertas de crédito e cartões híbridos, garantindo que nossos produtos e serviços atendam às necessidades dos nossos usuários, proporcionando uma jornada diferenciada em nossa plataforma.

Otimizamos a experiência dos usuários no aplicativo, direcionando-os ao atendimento personalizado, além mantê-los atualizados em relação às inovações como Pix e Open Finance.

Como Ouvidoria do Mercado Pago e Mercado Crédito, renovamos nosso compromisso em oferecer o melhor aos nossos usuários, através de um atendimento assertivo, ético e imparcial. Nosso papel, além de representar a voz do usuário, inclui a visão de melhoria contínua, interagindo com áreas parceiras no aperfeiçoamento estrutural.

Apresentamos neste relatório os nossos resultados de janeiro a julho/2022.

**Boa leitura!**



## PROPÓSITO DA OUVIDORIA



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



Oferecemos uma excelente experiência



Buscamos superar nossos próprios limites



Fazemos as coisas com qualidade e de forma simples



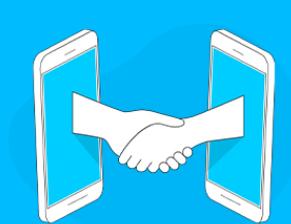
Vivemos cada minuto como oportunidade



Aprendemos com os nossos erros



Trabalhamos com muita intensidade e dedicação



# RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO



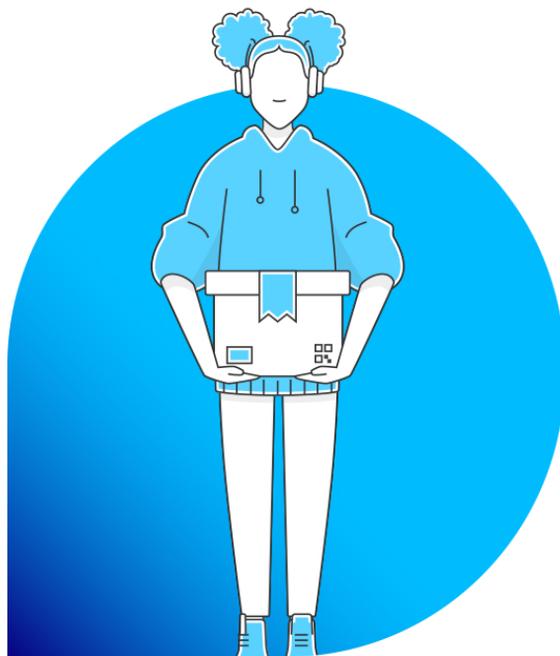
Somos uma empresa de tecnologia cujo objetivo é democratizar o comércio eletrônico, oferecendo uma plataforma completa, com os serviços necessários para que pessoas e empresas possam comprar, pagar, vender, enviar, anunciar e gerir seus negócios na Internet.

Buscamos ser próximos dos nossos usuários, escutar e participar da jornada do cliente, para compreender e aperfeiçoar nossos serviços e entregar as melhores soluções digitais, visando sempre auxiliar o crescimento e as conquistas de nossos clientes.

A nossa Instituição está comprometida em promover a melhor experiência aos usuários e oferecer produtos e serviços com o mais alto padrão de qualidade!

Faça parte desta jornada e acompanhe os indicadores da Ouvidoria!

**Falando sobre nossos números...**

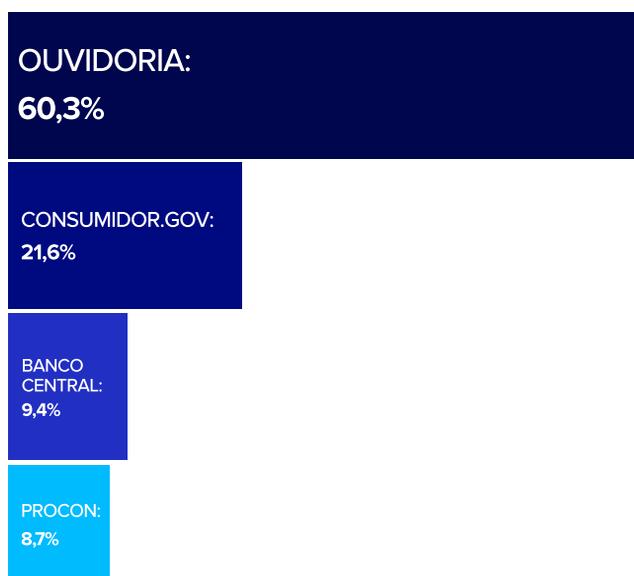


# RESULTADOS



Durante o 1º semestre de 2022, apenas **1% dos usuários** optaram por utilizar os canais de Ouvidoria, número que demonstra nosso compromisso em solucionar as reclamações nas equipes primárias de atendimento.

A gerência da Ouvidoria também realiza os atendimentos dos canais Bacen, Procon e Consumidor.GOV.



\*Base extraída em julho/2022



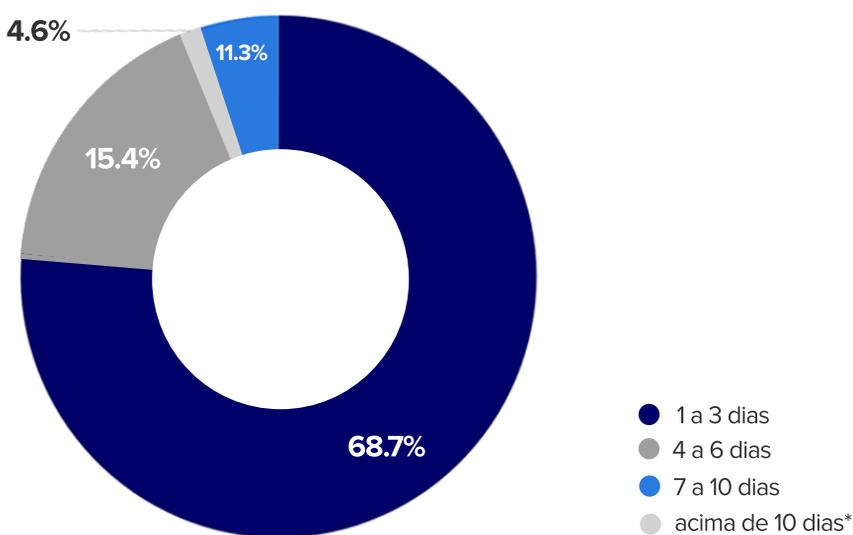
# DADOS OUVIDORIA



Na Ouvidoria atuamos próximos ao usuário para garantir a solução da demanda com ética, transparência e imparcialidade. Queremos dar uma experiência positiva aos nossos usuários dentro da instituição respeitando as normas e regulamentações aplicáveis.

Enxergamos as demandas dos usuários como uma oportunidade de melhorar os produtos e serviços do Mercado Pago e Mercado Crédito, buscando a melhoria contínua da jornada dos clientes dentro do ecossistema através dos feedbacks que recebemos.

## FAIXA DE PRAZO:



**ENTRADAS: 50.460**

**TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 3,08 dias úteis**

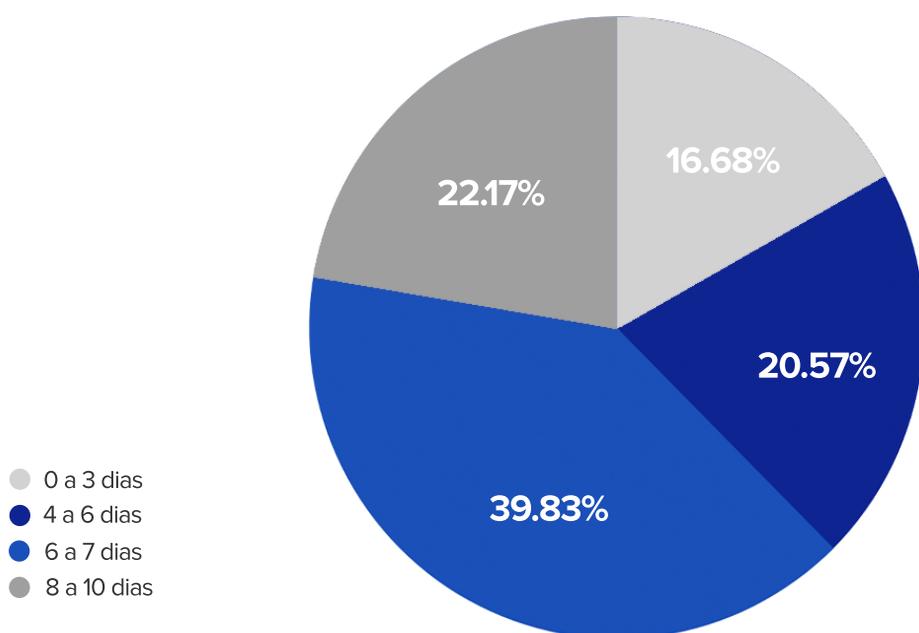
\*Os casos respondidos após 10 dias úteis foram alinhados com nossos usuários, de acordo com a Resolução BCB Nº 28, de 23 de Outubro de 2020 e com a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de Outubro de 2020

## RDR/BANCO CENTRAL



A Ouvidoria 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.

### FAIXA DE PRAZO:



**ENTRADAS: 7.852**

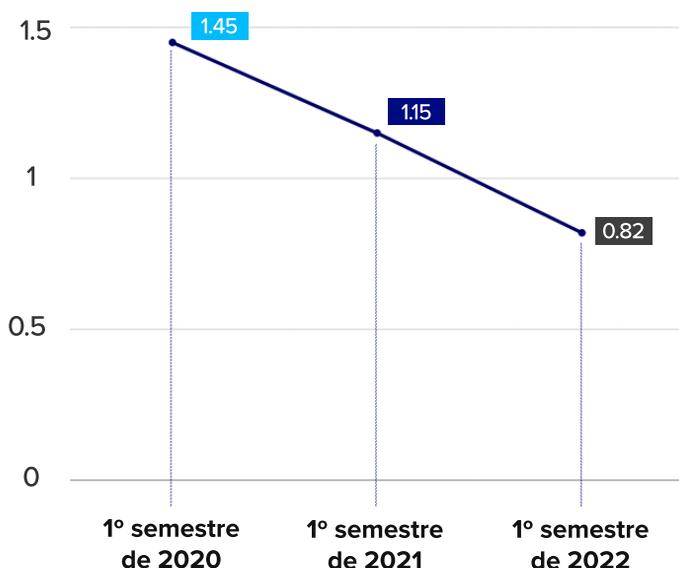
**PRAZO: 99.26% em 10 dias úteis**

# PROCON



Nossa equipe de atendimento atua em parceria com todas as unidades do Procon espalhadas pelo Brasil, reforçando o compromisso e a transparência com os nossos usuários, possibilitando a mediação entre a instituição e o consumidor pela esfera administrativa.

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



**ENTRADAS: 7.293**

\*Considerando as reclamações recebidas e o aumento exponencial do negócio, encerramos o primeiro semestre de 2022 com a melhor média histórica no volume comparativo entre as transações via Mercado Pago e as reclamações oriundas do Procon. Foram 0,82 casos a cada 100.000 transações, representando uma queda maior que 28%, comparado ao mesmo período do ano anterior.



# CONSUMIDOR.GOV



Também estamos presentes no site Consumidor.gov, plataforma pública e gratuita monitorada pela Senacon. Utilizamos este canal como meio de atendimento alternativo desde 2017, com o objetivo de oferecer soluções para problemas apresentados pelos nossos usuários.



**TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 6,4 DIAS**

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO\*: 2,4**

**ENTRADAS: 18.054**

\*Corresponde à média das notas de satisfação dos consumidores (notas de 1 a 5).

## 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

### OUVIDORIA 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](https://facebook.com/MercadoPagoBrasil)



[twitter.com/MercadoPagoBR](https://twitter.com/MercadoPagoBR)

### FALE CONOSCO

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

Canais disponíveis:

#### CHAT

Canal para conversas on-line via website.

#### ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Canal para conversas on-line via website.

#### WHATSAPP

Canal para conversas on-line via smartphones.



mercado  
pago



mercado  
crédito

