



mercado
livre

Relatório de Impacto 2023

*Atuamos hoje para
o melhor chegar*



Conteúdos



Carta Marcos Galperin

2023 foi um ano de desafios e resultados excepcionais. Os momentos de balanços anuais oferecem uma boa oportunidade para refletir sobre as decisões que tomamos. E não só aquelas que se desdobram em uma ação positiva. Na história do Mercado Livre, houve decisões de não fazer coisas que foram igualmente ou ainda mais importantes do que outras. Hoje, às vésperas do 25º aniversário do nascimento da empresa, nosso impacto continua a alcançar milhares de pessoas em toda a América Latina e nos mostra que fazer é ter convicção para tomar decisões todos os dias.

Segundo um estudo elaborado em parceria com a Euromonitor International, mais de 1,8 milhão de famílias da região têm sua principal fonte de renda em nossa plataforma, que facilita as vendas de mais de 574 mil micro e pequenas empresas - 40% delas têm mais da metade da sua renda gerada por meio do Mercado Livre. O efeito multiplicador do nosso ecossistema para esses empreendedores (mais de 70% são negócios familiares) não para de crescer. Em 2023, superamos pela primeira vez os 84 milhões de compradores únicos, com mais de 1.404,4 milhões de produtos vendidos, que somam um volume total de US\$44.750 milhões.

Esses resultados andam de mãos dadas com a melhoria contínua da experiência dos nossos usuários, especialmente na área logística: 94,4% dos envios já partem dos nossos centros de distribuição (fulfillment). As entregas dentro do prazo atingiram níveis recordes no Brasil, México, Chile e Colômbia: 75,7% do volume total de mercadorias foi entregue em até 48 horas na região e quase

20% no mesmo dia ou no dia seguinte à compra. Isso só foi possível graças à visão de longo prazo, com investimento contínuo para seguir reduzindo as barreiras geográficas. Em 2023, abrimos 25 novos centros de distribuição.

Além disso, reforçamos o nosso compromisso de fazer tudo isso sendo o mais eficiente possível em termos ambientais. Migramos 13 novos centros de distribuição para energias 100% renováveis e fechamos o ano com 44% da energia consumida, em toda a nossa operação, oriunda de fontes renováveis. Paralelamente, continuamos a expandir a nossa frota elétrica, com um recorde histórico de 2.321 veículos, consolidando a maior frota elétrica da América Latina. Isso nos permitiu enviar mais de 22 milhões pacotes por meio de modais sustentáveis.

Juntamente com as estratégias para redução da nossa pegada de carbono, continuamos a investir em soluções baseadas na natureza para enfrentar as mudanças climáticas. O Regenera América, nosso programa que financia projetos de restauração e conservação de biomas na América Latina, alocou US\$ 23,5 milhões, em 2023, em nove projetos. Isso contribuiu para o reconhecimento da nossa atuação empreendedora na agenda de biodiversidade pelo Thomson Reuters #BiodiversityChampionAward. Temos orgulho de dizer que, apenas três anos após seu lançamento, o programa iniciou os processos de restauração e conservação de mais de 14,5 mil hectares de floresta nativa, que equivalem a mais de 13 milhões de árvores restauradas ou conservadas.

O Mercado Pago continuou a se consolidar como uma plataforma abrangente de serviços financeiros, promovendo a inclusão financeira e democratizando o acesso de milhares de pessoas e empreendimentos que estavam fora do sistema bancário tradicional. Mais de 68,8 milhões de usuários únicos realizaram 300 transações por segundo, e superamos os 30,4 milhões de usuários que fazem investimentos pelo nosso banco digital. Aumentamos em 35,6% o volume de créditos concedidos a pessoas físicas e jurídicas, somando US\$13,6 bilhões, e lançamos nosso primeiro cartão de crédito no México. Chegamos, ainda, a 9,73M de apólices de seguro de vida e acidentes pessoais, que incluem serviços como telemedicina e reembolso de medicamentos.

Além disso, lançamos uma ferramenta que permite ao usuário organizar melhor o fluxo de seus gastos e planejar seu orçamento, e uma nova ferramenta de poupança, o Reservas.

E não nos cansamos de inovar. Com a ambição de ter o melhor programa de fidelidade da região, lançamos o Meli+, nosso novo programa de assinatura que oferece o maior e mais completo pacote de benefícios da América Latina, em conexão com as necessidades e perfis dos nossos usuários. Ao lado dele está o Mercado Play, nossa plataforma de streaming gratuita, que permite que milhões de pessoas acessem um catálogo completo de filmes, séries, documentários, reality shows e conteúdos infantis.

Trabalhar e gerar resultados traz muita

satisfação e, aqui no Mercado Livre, ninguém faz sozinho. Nada do que fazemos seria possível sem o comprometimento e a atitude empreendedora das mais de 58 mil pessoas que são parte de nossa equipe direta.

Temos o privilégio de ser arquitetos do nosso próprio destino, de tomar decisões em equipe e construir soluções da e para a América Latina. Conhecemos os desafios, mas também o enorme potencial da região. Por isso, temos um olhar crítico e de questionamento, sem nunca perder a vontade de fazer coisas novas e superar os nossos objetivos.

É disso que se trata fazer bem o nosso trabalho todos os dias: continuar arriscando, explorando e abrindo novos espaços, mas, acima de tudo, nos divertindo e acreditando no futuro.

Marcos Galperin



Sobre este relatório

Parâmetros do relatório
Grupos de interesse
Processo de materialidade
Modelo de criação de valor



Baixar capítulo

Parâmetros do relatório

O Relatório de Impacto de 2023 foi preparado de acordo com a Estrutura Internacional para Relato Integrado desenvolvida pelo Conselho Internacional de Relato Integrado e de acordo com as Normas Universais 2021 da Global Reporting Initiative (GRI). Além disso, o mapa de materialidade do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) foi utilizado para relatar indicadores relevantes para a indústria de comércio eletrônico. Inclui também a nossa contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas.

Este documento representa o nosso 12º exercício de relatório. Descreve as atividades relacionadas à gestão da sustentabilidade do MercadoLibre, Inc. e inclui as empresas sobre as quais tem controle.

O relatório inclui as atividades realizadas entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023. Durante esse período, a empresa não sofreu alterações organizacionais relevantes que afetassem a comparabilidade dos dados. A companhia estabeleceu uma periodicidade anual para seus relatórios de sustentabilidade, juntamente com a publicação das demonstrações financeiras (Formulário 10-K) apresentadas à Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos (SEC), como parte de nossas obrigações como empresa pública com ações listada na NASDAQ. O último relatório apresentado corresponde ao exercício de 2022.

Grupos de interesse

Promovemos uma relação fluida e transparente com todas as pessoas e organizações que fazem parte da cadeia de valor de nossa organização, com o objetivo de conhecer as suas expectativas e preocupações e traduzi-las em informação de valor estratégico para a gestão do negócio.

O diálogo e a interação com cada grupo de interesse nos permitem identificar os impactos reais e potenciais da organização e determinar as respostas ou ações necessárias para prevenir e mitigar potenciais impactos negativos, bem como potencializar aqueles que são positivos.

A identificação dos grupos de interesse é realizada internamente de acordo com o nível de interação e impacto no negócio. Buscamos a participação de cada grupo por meio de diferentes mecanismos formais de diálogo.

GRUPO DE INTERESSE	MECANISMO DE DIÁLOGO
Usuários do ecossistema de soluções	<ul style="list-style-type: none"> — Área de atendimento ao cliente — Pesquisas de marketing — Capacitação e cafés da manhã com as áreas — Comercial e de Sustentabilidade
Equipe do Mercado Livre	<ul style="list-style-type: none"> — Mailing — Workplace — Conversas com o CEO — Comunicações de fechamento de trimestre — Q&A com diretores — Pesquisas de clima e feedback
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> — Reuniões virtuais — Mailing
ONGs e organizações da sociedade civil	<ul style="list-style-type: none"> — Programa Mercado Livre Solidário — Encontros Presenciais
Acionistas	<ul style="list-style-type: none"> — Reuniões com as áreas de Relações com Investidores e Sustentabilidade

Contato

sustentabilidad@mercadolibre.com



Processo de materialidade

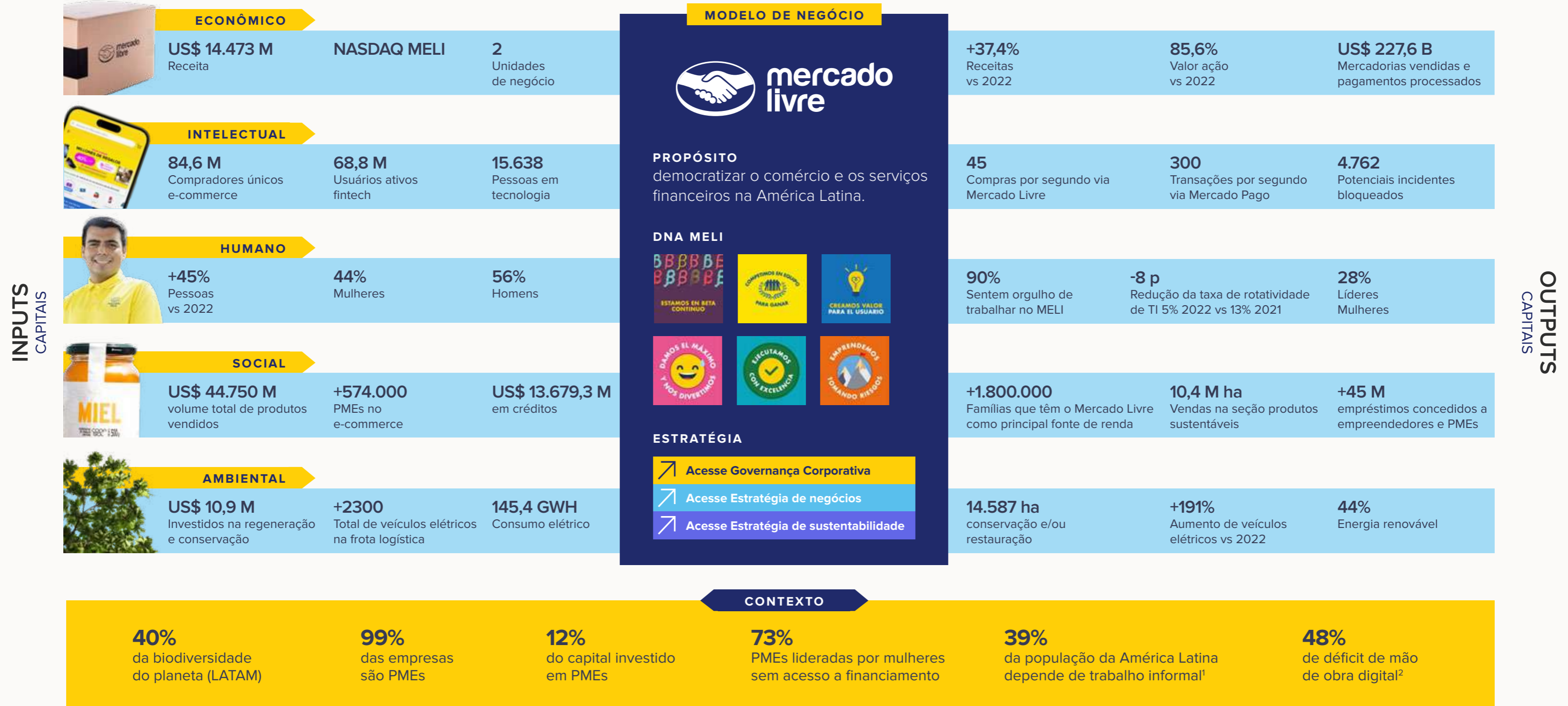
Alinhados às Normas Universais 2021 da Global Reporting Initiative (GRI), os conteúdos deste Relatório representam os nossos impactos mais significativos sobre a economia, o ambiente e as pessoas.

Para identificar os temas materiais da nossa organização, orientamo-nos pelo exercício de materialidade 2022, descrito no [Relatório de Impacto](#) daquele ano.

Temas materiais

TEMA	ODS
1 Privacidade e segurança da informação	
2 Confiança e segurança dos nossos produtos e serviços	
3 Ética e transparência	
4 Saúde e segurança no trabalho	
5 Formação e desenvolvimento de nossas equipes	
6 Contribuição para o desenvolvimento socioeconômico	
7 Inclusão e educação financeira	
8 Educação para a inclusão digital	
9 Diversidade e igualdade de oportunidades	
10 Empoderamento de empreendedores, PMEs e ONGs	
11 Desempenho econômico	
12 Inovação e desenvolvimento de produtos	
13 Mudanças climáticas: energia, mobilidade e packaging	

Modelo de criação de valor



1 *CEPAL, 2023. Panorama Social da América Latina e do Caribe 2023. A inclusão no trabalho como eixo central para o desenvolvimento social inclusivo.

2 IDC, 2022. PageGroup, 2022. Déficit de talentos em tecnologia na América Latina.

Capital econômico

Negócio

Usamos a tecnologia para transformar vidas
Crescer com equilíbrio
Atuamos hoje pelo desenvolvimento da América Latina
Governança
Conduta corporativa responsável



Baixar capítulo

INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS

Usamos a tecnologia para transformar vidas

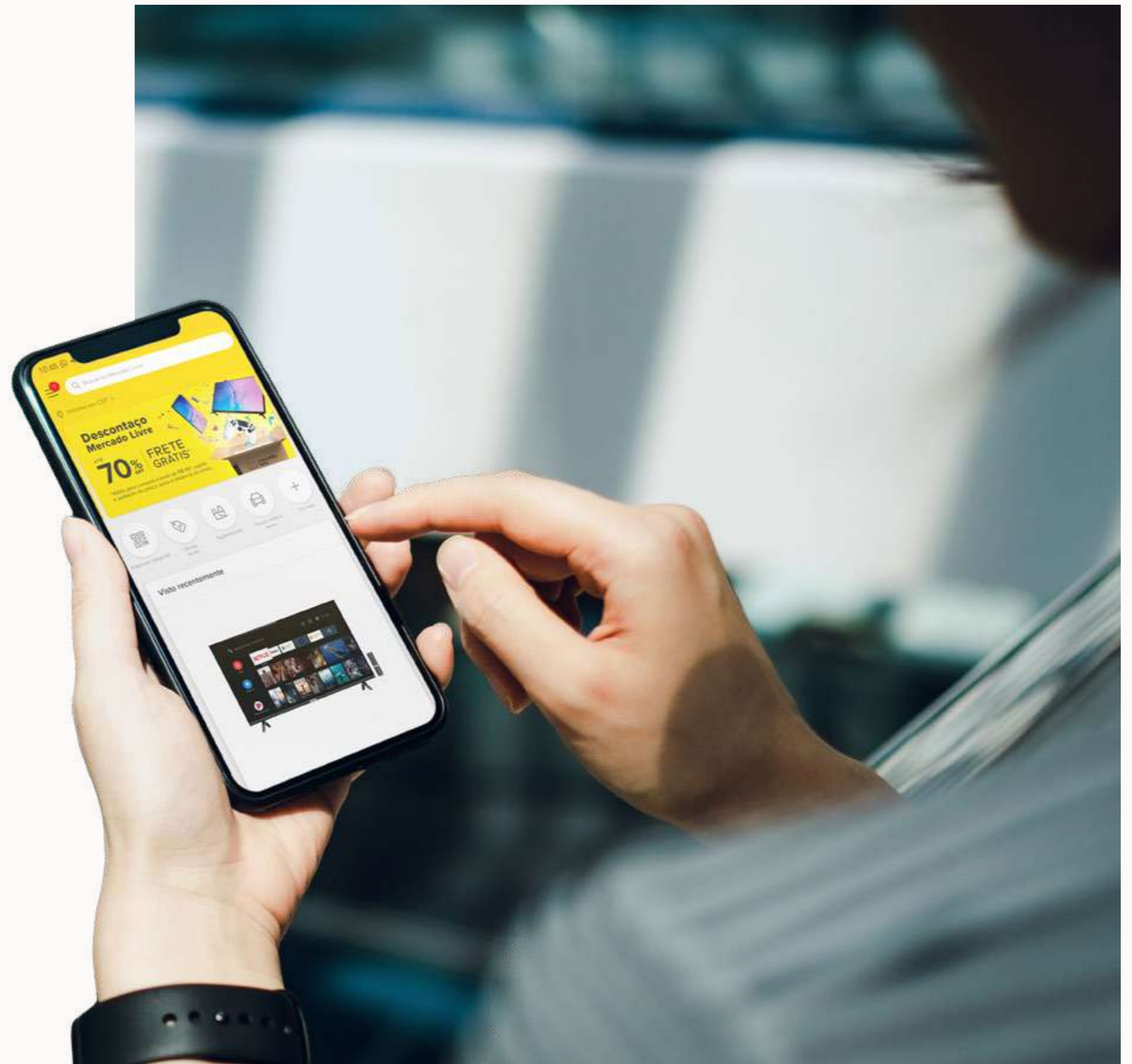
Há mais de 20 anos, utilizamos a tecnologia para democratizar o comércio e os serviços financeiros na América Latina, gerando uma profunda transformação na vida de milhões de pessoas.

Construímos um ecossistema de soluções confiável, ágil e centrado nas pessoas, formado pelo Mercado Livre, nosso negócio de comércio eletrônico, e pelo Mercado Pago, nossa fintech. Com eles, alcançamos 18 países da região: Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, República Dominicana, Uruguai e Venezuela.

Geramos impacto positivo ao conectar o comércio eletrônico aos serviços financeiros da região.

Contribuímos para o progresso da América Latina por meio do comércio e de serviços financeiros que permitam um crescimento sustentável, compartilhado e de impacto positivo. Geramos valor de mãos dadas com milhões de pessoas, empreendimentos e PMEs que nos escolhem todos os dias e que acompanhamos em seu crescimento e prosperidade, em uma região ainda marcada por desigualdades sociais e econômicas.

Estamos listados na NASDAQ e fazemos parte do índice NASDAQ-100 desde 2017. Além disso, em 2023, recebemos o reconhecimento da revista Times como uma das empresas mais influentes e fomos a única da América Latina entre as 100 marcas mais valiosas do mundo no ranking da Kantar BrandZ. Nossos resultados nos enchem de orgulho. E nos desafiam a continuar atuando hoje, para o melhor chegar.



O impacto do nosso ecossistema



Plataforma de comércio eletrônico com a maior oferta da região e o envio mais rápido e acessível para milhões de pessoas que consomem e vendem por meio da nossa rede.

SOLUÇÕES

- Marketplace
- Varejo
- Logística
- Publicidade
- Classificados



Ecossistema fintech no qual desenvolvemos inovações de ponta para o futuro dos serviços financeiros.

SOLUÇÕES

- Conta digital
- Processamento de pagamentos
- Crédito
- Investimentos
- Seguros

Nossa cadeia de valor

Superamos as barreiras geográficas, culturais e financeiras da região junto com as pessoas, organizações e empresas que fazem parte da nossa cadeia de valor para chegar de forma rápida e confiável a todos os que nos escolhem.

Assim, promovemos um círculo virtuoso: ao mesmo tempo que nos ajudam a implantar nossas soluções, as oportunidades de crescimento e desenvolvimento se multiplicam para quem faz parte delas. Desde o emprego indireto gerado pelos nossos parceiros na operação logística, até a formação e o desenvolvimento das nossas equipes, geramos valor em cada elo da cadeia.

1 Dados do relatório Euromonitor 2022/23, baseados na análise de impacto nos negócios na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia e México.

Cadeia de Suprimentos

Contratamos serviços de infraestrutura virtual, como nuvem e softwares; e infraestrutura física, como energia, água, manutenção, limpeza e aluguel de escritórios. Além disso, contamos com uma ampla rede de prestadores de serviços comerciais e administrativos, como marketing, consultoria de recursos humanos, publicidade, contabilidade e auditoria.

Criamos uma [Política de Compras Sustentáveis](#) que estimula as áreas internas na contratação de empresas comprometidas com impactos positivos. Nela, estabelecemos uma proposta de preços e condições de pagamento diferenciadas para organizações que atendam a critérios sociais e ambientais.

7.200
empresas fornecedoras

88%
de investimentos em fornecedores locais

Operações e logística

Oferecemos a possibilidade de comprar e vender uma ampla gama de produtos. Fazemos acordos com parceiros estratégicos do setor logístico para realizar entregas em toda a América Latina.

+12.000
empregos criados pelo crescimento da logística na região¹

Equipe

Incentivamos as pessoas da nossa equipe a embarcar na fabulosa adrenalina de empreender para alcançar o nosso propósito. Promovemos a autonomia na sua formação e desenvolvimento e um local de trabalho diverso, seguro e inclusivo.

+58.000
pessoas em nossa equipe

Usuários

Desenvolvemos soluções para que cada vez mais pessoas possam vender, comprar, enviar, pagar, doar, cobrar e investir na América Latina. Fazemos isso por meio de produtos e serviços seguros, confiáveis e que oferecem a melhor experiência aos usuários.

PESSOAS COMPRADORAS

84,6
milhões no Mercado Livre

68,8
milhões de usuários únicos no Mercado Pago



DESEMPENHO ECONÔMICO

Crescer com equilíbrio

Nossa estratégia de negócios busca impulsionar o crescimento, equilibrando investimentos robustos em tecnologia para o desenvolvimento de produtos com rentabilidade. Nosso foco é fortalecer os negócios mais maduros do nosso portfólio, que nos ajudam a manter o crescimento, e continuar sendo inovadores, assumindo riscos para encontrar oportunidades de negócio que nos permitam seguir crescendo no futuro.

Sabemos que colocar os usuários no centro é a melhor estratégia: quem compra no nosso comércio eletrônico; quem paga e consome com nossas soluções fintech; e quem vende no Mercado Livre ou utilizando as ferramentas do Mercado Pago. Nosso modo beta contínuo é ativado permanentemente sempre que revisamos a maneira como executamos essa estratégia, para adaptá-la ao contexto em constante mudança.

Implementamos essa estratégia, potencializando as capacidades transversais do nosso negócio, que nos ajudam a acelerar a habilidade de aprender a ser cada dia mais eficientes.

PROPÓSITO Democratizar o comércio e os serviços financeiros para transformar a vida de milhões de pessoas na América Latina			
Consumidores MERCADO LIVRE	Indivíduos MERCADO PAGO	Vendedores MERCADO LIVRE, MERCADO PAGO	
Oferecer uma experiência de compra de padrão internacional, com a mais ampla oferta a preços competitivos. Oferecer a entrega mais conveniente por meio de uma operação de envio mais sustentável. Superar o crescimento do mercado e garantir rentabilidade para um desenvolvimento sustentável no longo prazo. Promover o crescimento de produtos com margens positivas. Continuar fortalecendo nossa marca e posicionamento na América Latina.	A melhor experiência de uso para contas bancárias, garantindo rentabilidade para um desenvolvimento sustentável no longo prazo. Pagamentos em um só lugar. Investimento, poupança e gestão de dinheiro acessíveis e simples. Seguros para proteger os bens e o bem-estar das pessoas. Amplo acesso ao crédito para pessoas em todo o nosso ecossistema.	Plataforma de publicidade de categoria internacional. Ser o processador de pagamentos online e offline preferido dos vendedores. Seguros para proteger os vendedores. Promover o crescimento de quem vende por meio do acesso ao crédito. Sempre oferecer uma experiência de primeira classe aos vendedores e empresas que utilizam nossas soluções.	
FIDELIDADE Ter o maior e mais valorizado programa de benefícios da América Latina, para ser o principal impulsionador de engajamento e retenção do nosso ecossistema de soluções.			
CAPACIDADES TRANSVERSAIS			
Foco no usuário	Produtos e tecnologia de nível internacional	Crescimento, rentabilidade e eficiência	Impacto de liderança exponencial

MELI+ e Mercado Play

Queremos ter o programa de fidelidade mais reconhecido da região. Com essa ambição, lançamos em 2023 o Meli+, nosso novo programa de assinatura que oferece o maior e mais completo pacote de benefícios da América Latina, conectado às necessidades e perfis dos nossos usuários. Lançada em primeira fase no Brasil e no México, a assinatura do Meli+ possibilita que os usuários acessem milhões de produtos com frete grátis e entregas programadas de acordo com sua conveniência, além de conteúdos das melhores plataformas de streaming e música em um sistema exclusivo de adesão.

Além disso, lançamos em toda a região o Mercado Play, plataforma de conteúdo gratuita em que os usuários do nosso ecossistema podem acessar um catálogo completo de filmes, séries, documentários, reality shows e conteúdos infantis.

O Mercado Play funciona como um hub de entretenimento, que também pode ser utilizado como integrador do catálogo das principais plataformas de streaming do mundo associadas à nossa plataforma por meio do nosso programa de fidelidade.

Nossos usuários encontram num só local tanto os conteúdos gratuitos como os de todas estas plataformas, as quais poderão assinar diretamente e a um preço promocional no nosso site.





Desempenho econômico



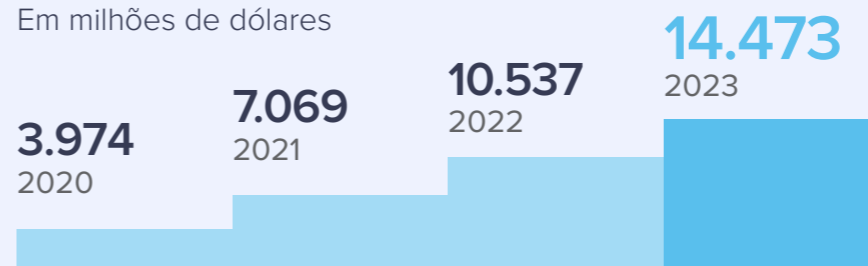
Valor econômico

Em milhões de dólares

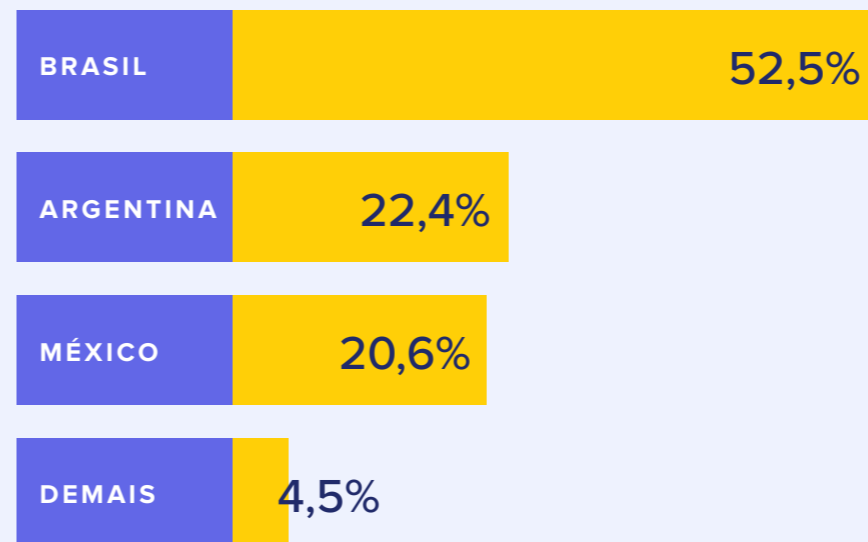
	2022	2023
Receita	10.537	14.473
Receitas financeiras	265	723
Vendas de Ativos	-	-
Valor econômico gerado	10.802	15.196
Custos da operação	8.008,3	10.216,4
Salários e benefícios	1.296,7	1.818,6
Pagamentos a empresas fornecedoras	321	378
Impostos	1.499,6	2.385
Valor econômico distribuído	11.125,6	14.798
Valor econômico retido	-323,6	398

Receita

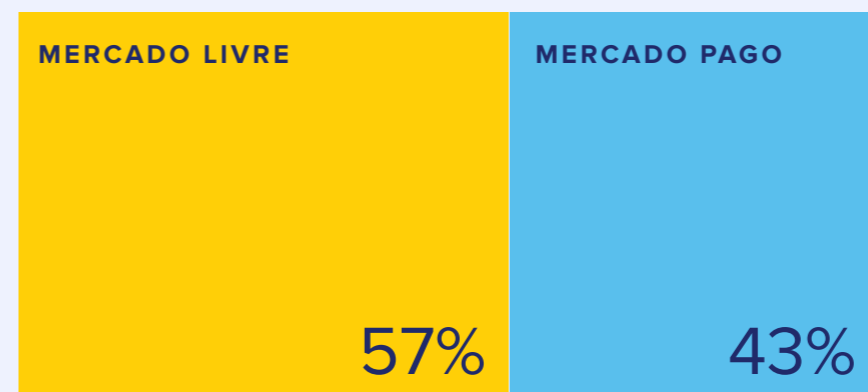
Em milhões de dólares



RECEITA POR PAÍS



RECEITA POR TIPO DE NEGÓCIO



Valor de mercado

US\$

1.571,54

Valor da ação

Em 29/12/2023

EVOLUÇÃO DO PREÇO DA AÇÃO

por trimestre em US\$



Articulação com a indústria

Fazemos parte de uma indústria com muitas oportunidades de crescimento na América Latina. Participamos do diálogo com pares e agentes do setor em diversas entidades e câmaras da região, com um papel ativo.

Internacional

- Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI)
- Asociación Latinoamericana de Privacidad (ALAP)
- Asociación Interamericana de Propiedad Intelectual (ASIPI)
- Business at OECD (BIAC)
- Centre for Information Policy Leadership (CIPL)
- International Chamber of Commerce (ICC)
- International Trademark Association (INTA)
- International Association of Privacy Professionals (IAPP)

Argentina

- Argencon
- Asociación Argentina de Agentes de Propiedad Industrial (AAAPI)
- Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE)
- Cámara Argentina de Comercio y Servicios (CAC)
- Cámara Argentina de Internet (CABASE)
- Cámara Argentina de la Industria del Software (CESSI)
- Cámara Fintech
- Unión Industrial Argentina (UIA)
- Red de Acción Política (RAP)
- Cámara de Comercio Exterior de Córdoba (CACEC)
- Cámara Insurtech Argentina

Brasil

- ALAI BR (Asociación Latinoamericana de Internet)
- AIA (Aliança pela Internet Aberta)
- Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm)
- Associação Brasileira de Internet (ABRANET)

- Associação Brasileira de Logística (ABRALOG)
- Associação Brasileira de Propriedade Intelectual (ABPI)
- Associação Brasileira de Relações Empresa Cliente (ABRAREC)
- Movimento Inovação Digital (MID)
- Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (Camara-e.net)
- Fórum de Autorregulação do Mercado Publicitário (CENP)
- Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR)
- Federação do Comércio de São Paulo (FecomercioSP)
- Interactive Advertising Bureau (IAB Brasil)
- International Chamber of Commerce (ICC)
- Instituto de Cidadania Digital (ICD)
- Zetta
- Associação dos Iniciadores de Transação de Pagamentos (INIT)
- Associação Brasileira de Anunciantes (ABA)
- Pacto Global
- Movtech
- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)

Chile

- Asociación FinteChile
- Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI)
- Cámara Nacional de Comercio (CNC)
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
- Asociación Chilena de Tecnologías de la Información (ACTI)
- Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (Amcham)
- Cámara de Comercio de Santiago (CCS)
- Asociación Logística de Chile (Alog)

Colômbia

- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE)
- Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco)
- Colombia Fintech

México

- Asociación de Agregadores de Medios de Pago (ASAMEP)
- Asociación Insurtech México
- Asociación Fintech (FTMX)
- Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI)
- Asociación Mexicana de Ventas Online (AMVO)
- Cámara Internacional de Comercio (ICC)
- American Chamber Of Commerce of Mexico (AmCham)
- Asociación Nacional De Tiendas De Autoservicio y Departamentales (ANTAD)

Uruguai

- Cámara de Economía Digital del Uruguay (CEDU)
- Cámara Nacional de Comercio y Servicios (CNCS)
- Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información (CUTI)
- Cámara Uruguaya de Logística (CALOG)
- Cámara Uruguaya de Fintech
- Cámara de Zonas Francas del Uruguay

Peru

- Cámara de Comercio de Lima
- Cámara Peruana de Comercio Electrónico (CAPECE)
- Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI)

Equador

- Camara de Innovación y Tecnología Ecuatoriana (CITEC)
- Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI)

Venezuela

- Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de la Información (CAVEDATOS)

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

Atuamos hoje pelo desenvolvimento da América Latina

Nascemos com o propósito de democratizar o comércio e os serviços financeiros na América Latina e nos inspiramos na missão de multiplicar oportunidades e reduzir barreiras geográficas e socioeconômicas, com a convicção de que o melhor ainda está por vir. Acreditamos que esse futuro melhor se constrói hoje, de forma colaborativa. Portanto, assumimos o nosso papel e a oportunidade que temos para enfrentar os desafios sociais e ambientais da região.

Colocamos nosso ecossistema de soluções a serviço de impactos positivos, para que mais pessoas tenham acesso às oportunidades de trabalho e empreendedorismo oferecidas pela tecnologia e pela indústria do conhecimento. Sabemos também que nos tornar cada vez maiores obriga-nos a ser mais eficientes nas nossas estratégias para reduzir o impacto ambiental ao longo da cadeia de valor. Essas oportunidades e desafios sociais e ambientais são a base da nossa estratégia de sustentabilidade, que executamos através de três focos de atuação:

Desenvolvimento e inclusão socioeconômica

Promovemos empreendimentos e marcas de triplo impacto por meio de nosso ecossistema, apoiando seu desenvolvimento comercial e aumentando sua visibilidade, especialmente nos segmentos que, por distâncias geográficas ou disparidades digitais, de gênero ou raciais, apresentam maiores barreiras de acesso às nossas plataformas. Buscamos também impulsionar o empreendedorismo feminino através da educação e inclusão financeira, uma das maiores barreiras que existem para as empreendedoras na hora de escalar seus negócios. E aproximamos nosso ecossistema de soluções para potencializar a inclusão digital das organizações sociais e aumentar sua capacidade de captação de recursos.

Empoderamento Social

Queremos ampliar o acesso não só às soluções da nossa plataforma, mas também à indústria de tecnologia em geral e às milhares de oportunidades para estudar, empreender ou trabalhar que ela oferece às pessoas. Acreditamos que a melhor forma de democratizar essas oportunidades é por meio da educação: por isso, procuramos aproximar milhares de jovens da região das melhores oportunidades de conteúdos educativos que lhes permitam desenvolver competências e pensar, em comunidade com os seus pares, sobre futuros possíveis dentro do amplo universo da tecnologia.

Gestão de impacto ambiental

Sabemos que o nosso crescimento implica impactos ambientais. Abraçamos essas tensões, concentrando-nos no melhor que podemos fazer hoje para crescer de forma sustentável. Medir a pegada de carbono nos permite identificar os principais impactos das operações e da cadeia de valor. A estratégia para reduzi-los está focada em mobilidade sustentável, na gestão da energia e na circularidade dos materiais, além da regeneração e da conservação de biomas icônicos da América Latina.

Sabemos que é um caminho de melhoria contínua em um contexto que nos desafia, mas acreditamos no potencial do nosso alcance e no impacto da tecnologia. Nosso foco é claro: a hora de agir é agora.

Reconhecimentos pelos nossos programas

O Mercado Livre foi destaque na categoria Biodiversity Champion Award do Responsible Business Awards 2023, realizado pela Thomson Reuters. O reconhecimento se deu pelo desempenho na agenda da biodiversidade, com foco em dois projetos que visam promover a economia verde na América Latina: Regenera América e Biomás a um Clique. A Thomson Reuters avalia métricas e resultados claros e concisos, além de evidências mensuráveis de inovação, impacto, escalabilidade, relevância e compromisso com a transformação sustentável no longo prazo.

Além disso, fomos reconhecidos pelo Prêmio ECO, da American Chamber of Commerce - Amcham Brasil, por três iniciativas: estratégia climática - descarbonização e regeneração (mobilidade sustentável, gestão energética, gestão de materiais e restauração de biomás); fomento ao empreendedorismo de triplo impacto por meio do comércio eletrônico (seção de produtos sustentáveis e capacitação de empreendedores de impacto positivo); e programa Conectadas (inclusão de meninas na tecnologia). Fomos a primeira empresa a conquistar três reconhecimentos em uma mesma edição nos 40 anos do Prêmio ECO.

No México, o programa Regenera América foi reconhecido na categoria Florestas, Mudanças Climáticas e Carbono do **Los Bóscars**, prêmios que fazem parte da iniciativa Reflorestamos México e PNUD para destacar o trabalho de empresas líderes na preservação e cuidado das florestas.

Alianças para somar esforços

Em 2023, aderimos ao Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) e ao Pacto Global das Nações Unidas no Brasil, reforçando nosso compromisso com a agenda de desenvolvimento sustentável e o trabalho em rede para gerar impacto em larga escala.

O Pacto Global é uma iniciativa das Nações Unidas para engajar empresas na adoção dos 10 Princípios Universais dos Direitos Humanos, do Trabalho, do Ambiente e do Combate à Corrupção. É a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 16 mil membros, entre empresas e organizações, de 160 países.

Mercado Libre Fund

Desde 2013, nosso fundo de investimento promove empresas latino-americanas que capitalizam a tecnologia, aprimoram o ecossistema digital e contribuem para democratizar o comércio e o acesso ao capital.

Investimos em empresas em estágio inicial e em instâncias de crescimento e apoiamos empreendimentos para escalar seus negócios, agregando valor como parceiros estratégicos do Mercado Livre.



Bond Sustentável

Acreditamos no poder do mercado para acelerar a transição para uma nova economia que prospere em harmonia com a sociedade e o meio ambiente. Com essa convicção, em janeiro de 2021 emitimos nosso primeiro título sustentável, com o objetivo de promover projetos com impacto ambiental e social positivo.

Nosso Bond Sustentável, no total de US\$ 400 milhões, com juros fixos de 2,375% ao ano, será investido em cinco anos. Nos três primeiros anos de implementação, foram alocados US\$ 247,61 milhões, que foram 100% destinados a financiar iniciativas de triplo impacto que promovam o desenvolvimento sustentável do nosso negócio e da região.

62,1%
de alocação dos
resultados do Bond

↔ [Relatório do Bônus](#)

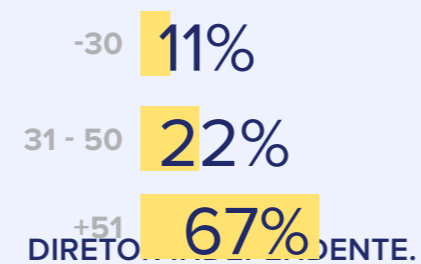
Governança

Conselho de Administração

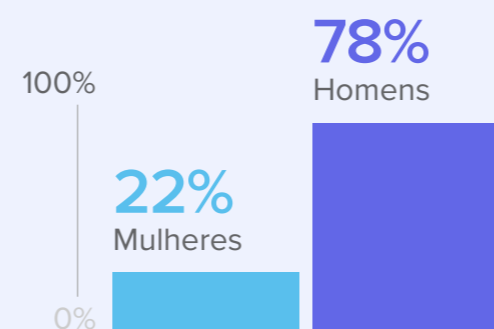
-  **Marcos Galperin | 52**
Presidente do Conselho de Administração e CEO.
-  **Alejandro Nicolás Aguzin | 55**
Membro do Comitê de Auditoria e do Comitê de Nomeação e Governança Corporativa. Diretor independente.
-  **Emiliano Calemzuk | 50**
Presidente do Comitê de Remuneração e do Comitê de Nomeação e Governança Corporativa. Diretor independente.
-  **Henrique Dubugras | 28**
Diretor independente.
-  **Nicolás Galperin | 54**
Diretor.
-  **Andrea Mayumi Petroni Merhy | 48**
Diretora independente.
-  **Richard Sanders | 52**
Diretor independente.
-  **Susan Segal | 71**
Membro do Comitê de Auditoria e de Remuneração. Diretor independente.
-  **Mario Eduardo Vázquez | 88**
Presidente do Comitê de Auditoria e Membro do Comitê de Remuneração e do Comitê de Nomeação e Governança Corporativa. Diretor independente.

Distribuição

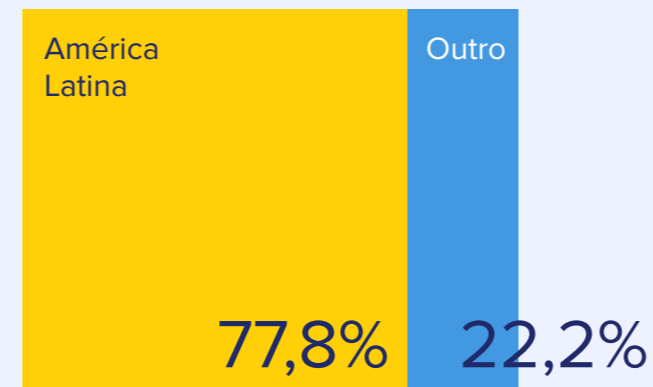
POR IDADE



POR GÊNERO






POR ORIGEM



[↔ Mais informações](#)

Equipe Executiva

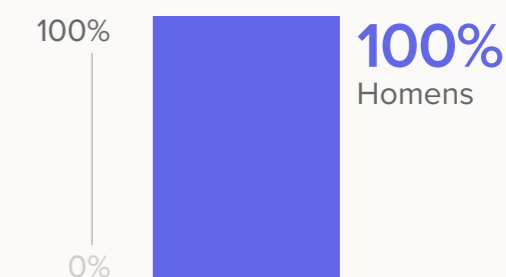
-  **Marcos Galperin | 52**
CEO.
-  **Martín De Los Santos | 54**
Vice-Presidente Sênior e CFO.
-  **Osvaldo Giménez | 54**
Presidente de Fintech.
-  **Daniel Rabinovich | 46**
Vice-Presidente Executivo e COO.
-  **Sean Summers | 49**
Vice-Presidente Executivo de Assuntos Corporativos.
-  **Juan Martín de la Serna | 57**
Vice-Presidente Executivo de E-Commerce.
-  **Ariel Szarfsztej | 42**
Vice-Presidente Executivo de E-Commerce.

Distribuição

POR IDADE



POR GÊNERO



Diretrizes de governança

O Conselho de Administração é o órgão máximo de governo do Mercado Livre. O Comitê de Nomeação e Governança Corporativa propõe os seus membros para eleição pela Assembleia de Acionistas. O Comitê de Nomeação e de Governança Corporativa avalia os candidatos de acordo com os seus estatutos e as [Diretrizes de Governança Corporativa](#).

A estrutura de Governança Corporativa inclui um Comitê de Auditoria, que supervisiona os processos de contabilidade e informação financeira, o funcionamento do controle interno, o cumprimento das leis e regulamentos de cada país, e controla a avaliação e gestão eficaz dos riscos financeiros; um Comitê de Remuneração, que desenvolve e fiscaliza a filosofia da empresa em relação à remuneração da sua equipe executiva; e um Comitê de Nomeação e Governança Corporativa, que identifica e nomeia indivíduos para o Conselho de Administração da empresa.

O Vice-Presidente Sênior e Chief Financial Officer (CFO) é a pessoa responsável pelas questões econômicas, ambientais e sociais no nível executivo. Trimestralmente, os responsáveis de cada unidade de negócio apresentam os resultados econômicos, o contexto social das operações e os avanços da estratégia nas reuniões do Conselho de Administração. Além disso, uma vez por ano, o Conselho de Administração discute o desempenho geral da empresa em conjunto com os níveis de gestão da organização, incluindo a gestão das subsidiárias.

Membros independentes do conselho de administração recebem uma compensação anual, composta em parte por um pagamento em dinheiro e em parte por um pagamento em ações da empresa. A remuneração anual é recomendada pelo Comitê de Compensação e revisada e aprovada pelo Conselho.

[↔ Mais informações](#)

Prevenção de conflitos de interesse

Relatar a existência de qualquer situação de conflito de interesses potencial, real ou aparente é um dever de todas as pessoas que trabalham no Mercado Livre. Os relatos são feitos por meio do Conflict Check Form e avaliados pela área de Ética e Compliance. Quem reportar conflito de interesses deve abster-se de participar da tomada de decisões e/ou acessar informações relacionadas à situação que implica o conflito de interesses.

Os líderes da organização devem preencher uma vez por ano o Conflict Check Form de forma obrigatória. O formulário contém perguntas sobre interesses econômicos diretos ou indiretos em empresas fornecedoras, parceiras de negócios ou concorrentes do Mercado Livre, atividades de trabalho externas, vínculos entre pessoas que se reportam entre si e convites de viagens recebidos por membros de nossa cadeia de valor, entre outros assuntos.

As pessoas que compõem o Conselho de Administração do Mercado Libre Inc. devem responder trimestralmente a uma declaração específica sobre partes relacionadas, em conformidade com o Regulamento S-K, da SEC, e o ASC 850, da USP GAAP. Devem também reportar seu desempenho no Conselho de Administração ou em outras áreas de outras empresas onde possam influenciar as políticas operacionais e econômicas.

ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Conduta corporativa responsável

Inovamos, impactamos e empreendemos grandes transformações seguindo valores éticos que definem nosso jeito de ser e agir.

Escolhemos sempre o caminho certo, sem atalhos. O caminho do trabalho, da dedicação, excelência e meritocracia. E fazemos isso com integridade, honestidade e respeito como base de nossas ações. A integridade faz parte dos nossos princípios culturais e norteia tudo o que fazemos, para que possamos crescer movidos pelo nosso propósito.

Trabalhamos para garantir que os Direitos Humanos sejam respeitados em todas as nossas relações. Estabelecemos esse compromisso no [Código de Ética](#), que está alinhado à Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU), aos Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos e à Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.

Acreditamos no respeito mútuo e na dignidade de todas as pessoas. Nós nos preocupamos em manter ambientes de trabalho respeitosos, livres de assédio, discriminação, abuso e violência. Também temos o compromisso de garantir que as pessoas que fazem parte da nossa cadeia de valor sejam tratadas com dignidade, justiça e respeito.

MELI Code

Em 2023, relançamos nosso Código de Ética, agora denominado MELI Code, um guia que orienta a conduta de cada pessoa durante sua trajetória na empresa.

O documento acompanha a evolução e o crescimento da nossa equipe e de nosso ecossistema de negócios, cada vez mais desafiador e diversificado.

O MELI Code nos ajuda a tomar decisões e riscos de forma consciente e nos incentiva a colocar em prática nossos princípios culturais, com foco especial na responsabilidade e no compromisso ético. Em sua elaboração, consideramos uma abordagem regional que leva em conta os ambientes culturais de cada mercado em que atuamos.

O MELI Code sintetiza os atributos que fazem parte do nosso DNA: honestidade, transparência e integridade.

O MELI Code fornece diretrizes e exemplos concretos, em uma linguagem simples, para nos guiar em nossas ações diárias. Para isso, trabalhamos com casos reais recebidos no Canal de Denúncias, consultas às áreas de Ética e Compliance e People e workshops com grupos de interesse.

O MELI Code também fornece um sistema integrado de políticas internas e procedimentos. As políticas internas, entre elas, a Política Anticorrupção, as [Políticas de Compras](#), Doações e Conflitos de Interesses, estão claramente relacionadas, organizadas e acessíveis em um único documento.

Todas as pessoas que trabalham no Mercado Livre devem assinar o MELI Code e as principais políticas da área de Ética e Compliance no momento do seu ingresso na empresa. Contamos com painéis de controle interativos por país que nos permitem acompanhar a evolução das assinaturas de documentos.

Todos os terceiros que prestam serviços em nome, representação ou benefício do Mercado Livre perante funcionários públicos ou órgãos governamentais e organizações fornecedoras em geral devem assinar o MELI Code.

O documento também é revisado periodicamente de acordo com as principais tendências regulatórias aplicáveis.

85%
das pessoas
de nossa equipe
assinaram o MELI Code

[↔ MELI Code](#)



E-learning focado em integridade

Em 2023, desenvolvemos um novo módulo de e-learning sobre o MELI Code. O objetivo foi conscientizar sobre questões de integridade, com protagonismo da equipe de liderança no treinamento. Criamos conteúdos diferenciados e uma dinâmica prática, com casos e vídeos, para tornar esses temas mais próximos e acessíveis a todas as pessoas.

Terceiros que prestam serviços em nome, representação ou benefício do Mercado Livre perante funcionários públicos ou órgãos governamentais também recebem treinamento obrigatório sobre anticorrupção e integridade, para que conheçam os principais riscos anticorrupção aos quais o MELI está exposto, as formas de mitigá-los e as principais obrigações éticas e de anticorrupção que têm como fornecedores da empresa. Também divulgamos o Canal de Denúncias para que possam relatar irregularidades.

63%
pessoas completaram
o programa de
e-learning MELI Code

Prevenção à corrupção

No Mercado Livre, temos tolerância zero com a corrupção em qualquer uma de suas formas. Prevenimos e controlamos para garantir que ninguém em nosso ecossistema faça ou ofereça pagamentos indevidos ou qualquer objeto de valor com o objetivo de obter benefício indevido ou tratamento preferencial para a empresa ou que possa ser percebido como suborno.

Cumprimos a Lei sobre Práticas de Corrupção no Exterior, dos Estados Unidos (FCPA), bem como as regulamentações anticorrupção de cada um dos países em que operamos e fazemos negócios. Para cumprir com nosso compromisso de forma sustentável e eficaz, contamos com uma Política e com um Programa Anticorrupção desenhados com base em riscos para prevenir, detectar e remediar atos de corrupção.

Contamos também com um Programa de Gestão de Riscos Anticorrupção de Terceiros, que busca mitigar potenciais situações associadas aos riscos de maior impacto. Todos os terceiros que prestam serviços em nome, representação ou benefício do Mercado Livre perante funcionários públicos ou órgãos governamentais deverão cumprir um processo específico de onboarding que inclui um procedimento de due diligence, treinamentos anticorrupção, cláusulas anticorrupção e monitoramento de alertas, entre outras medidas.

445
empresas e organizações monitoradas
pelo Programa de Gestão de Riscos
Anticorrupção de Terceiros

A comunicação e o treinamento são uma componente central da nossa estratégia de anticorrupção. Durante 2023, divulgamos, por meio do Workplace, comunicações destinadas a todas as pessoas que trabalham no Mercado Livre sobre temas como conflito de interesses, confidencialidade, uso do Canal de Denúncias e anticorrupção, entre outros. Realizamos treinamentos mensais sobre ética, integridade e anticorrupção para pessoas que ocupam cargos com alta exposição ao risco de corrupção. Em 2023, não detectamos casos de corrupção.

4.465
pessoas treinadas
em procedimentos
anticorrupção

221
fornecedores assinaram
material anticorrupção
desde o início do programa

Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo

Desenvolvemos um Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Financiamento ao Terrorismo e Cumprimento do Programa de Sanções (PLA/FT e Sanções), em atendimento à regulamentação aplicável sobre o assunto, para garantir a cooperação com as autoridades competentes, evitar a utilização do Mercado Livre como veículo para a prática de atividades ilícitas e promover a cultura PLA/FT em toda a empresa.

O programa inclui, entre outros elementos, políticas e procedimentos específicos, uma estrutura especializada em PLA/FT e Sanções, um sistema de controle e monitoramento de clientes e suas operações, além de instâncias de treinamento contínuo síncrono e assíncrono para todos os colaboradores da empresa.

Processos de due diligence

Possuímos processos de due diligence direcionados a cada um dos nossos grupos de interesse, para promover nossos impactos positivos e evitar, mitigar e reduzir os de índole negativa.

Cada um desses processos está descrito nas diferentes seções do MELI Code. Entre os temas abordados estão a gestão de ambientes de trabalho respeitosos, diversos e inclusivos; relações com comunidades e impacto ambiental; direito de propriedade intelectual; uso de informações de usuários de nossas soluções; proteção de informações; e preservação de dados pessoais e sensíveis.

A área de Investigações Internas avalia qualquer violação ao MELI Code, conforme o Protocolo de Gestão de Denúncias. Em todas as investigações são seguidos os princípios de confidencialidade, legalidade, independência, objetividade e não retaliação.

A não conformidade é categorizada com base na sua criticidade, e as sanções são adotadas de acordo com a legislação aplicável. No caso de pessoas que trabalham no Mercado Livre, incluem advertências, suspensões e/ou demissões. No caso dos membros da cadeia de valor, incluem advertências, sanções previstas nos contratos, suspensão ou encerramento da relação contratual. Se ocorrer uma violação das leis, cooperamos com as autoridades correspondentes.

Há exceções para o Conselho de Administração e pessoas com cargos executivos que só podem ser aprovados pelo Conselho de Administração do Mercado Livre. Essas exceções também são apresentadas à Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos, de acordo com a regulamentação aplicável. As exceções para qualquer outra pessoa da equipe ou cadeia de valor somente poderão ser aprovadas pelo Comitê de Ética, de acordo com a regulamentação aplicável.

A equipe de resolução de conflitos é responsável por gerenciar as reclamações relacionadas a consumidores, consultas e processos judiciais. Para os processos de usuários não solucionados pela área de Customer Experience, a reclamação é analisada e encaminhada para estudos externos. Além disso, definimos uma Política de Acordos com diretrizes para a resolução de casos, o que permite maior flexibilidade e eficiência. Para processos estratégicos vinculados a reclamações de consumidores, empresas fornecedoras ou processos administrativos de autoridades públicas, realizamos uma análise mais detalhada e avaliamos casos relevantes para litígio.

Canais de consulta e denúncia

Utilizamos o MELI Code para conversar, consultar e denunciar. Qualquer violação aos seus princípios e valores deve ser denunciada. Se estivermos preocupados com alguma coisa, podemos conversar com um líder do Mercado Livre, da área de People ou da área de Ética e Compliance. Além disso, criamos um BOT para consultas e orientações sobre temas relacionados ao MELI Code e notificações sobre cursos e políticas.

Contamos com um Canal de Denúncias anônimo e confidencial, disponível para todos os que trabalham no Mercado Livre e para aqueles que compõem nossa cadeia de valor. O canal é administrado por uma empresa externa, e a equipe de Investigações Internas da empresa tem a responsabilidade de investigar e acompanhar cada uma das denúncias recebidas. As pessoas podem denunciar violações éticas com segurança e sem medo de retaliação.

Em 2023, foram registradas e geridas 1913 denúncias, das quais 935 correspondiam a potenciais violações dos Direitos Humanos, incluindo casos de assédio moral ou sexual, conduta discriminatória, não conformidade com regulamentos e leis e segurança física. Desse total, 43 foram na Argentina; 639 no Brasil; 27 no Chile; 12 na Colômbia; 202 no México; 9 no Uruguai e 1 na Venezuela. Em duas das denúncias, não foi possível identificar o país de origem. Das 935 denúncias apresentadas por potenciais violações dos Direitos Humanos, 836 foram encerradas, sendo 108 confirmadas total ou parcialmente. As denúncias não resolvidas durante o período não representam risco material para a empresa.

89%
denúncias
solucionadas

↔ [Canal de Denúncias](#)

Capital intelectual

Experiência do usuário

Tecnologia com perspectiva humana
Uso de nossas plataformas
Compras e vendas seguras
Transações financeiras confiáveis
Rapidez e eficiência no atendimento
Gestão responsável de dados pessoais



Baixar capítulo

INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS

Tecnologia com perspectiva humana

Desenhamos uma experiência de usuário focada para que cada pessoa que compra, vende, envia, paga, economiza, investe e se financia usando nossas soluções o faça de forma eficiente e segura.

Nossa experiência de uso está em beta contínuo: em constante revisão e evolução, focada em gerar valor para os usuários, escalar nossas plataformas e crescer.

Acreditamos no potencial da tecnologia para alcançar cada dia mais pessoas, promovendo inovação, qualidade e segurança. Mas são as pessoas que proporcionam a engenhosidade, a criatividade e o esforço para melhorar nossos produtos, garantir uma experiência única e gerar confiança.

As mais de 15.000 pessoas da equipe de Tecnologia (TI) trabalham todos os dias com esse compromisso e desafio. Esse setor conta com diferentes divisões, equipes responsáveis pelas diferentes unidades de negócio e outras que dão suporte transversal a departamentos como os de Segurança, Prevenção de Fraudes, Business Intelligence, Machine Learning, Infraestruturas e Arquitetura de Aplicações.

Avaliamos a experiência do usuário por meio do Net Promoter Score (NPS), que nos permite ouvir a voz dos usuários. O NPS é um indicador-chave para nossas inovações e para o desenvolvimento de produtos. A equipe de Analytics, que faz parte da estrutura de Customer Experience, avalia os indicadores da pesquisa, identifica oportunidades de melhoria e trabalha com as diversas áreas da empresa para melhorar os resultados.



Inovações para melhorar a experiência

O desenvolvimento de nossos produtos é baseado em tecnologias próprias, o que nos permite avançar rapidamente, obter escalabilidade e prestar serviços com altos padrões internacionais.

Trabalhamos para reduzir a necessidade de pedidos de ajuda por parte dos usuários e, também, para aumentar a agilidade e fluidez de sua experiência. Além disso, contamos com inteligência artificial para melhorar nossos processos de resposta. Em 2023, implementamos melhorias na experiência em ambos os negócios.

No Mercado Pago, lançamos o [Reservas](#), para facilitar que o usuário organize-se para juntar dinheiro para poupar, realizar seus projetos ou pagar despesas específicas. Além disso, reformulamos a tela principal de boas-vindas do aplicativo para tornar seu uso mais fácil e intuitivo. Com base nessas mudanças, conseguimos que os produtos de Crédito, Seguros e Reservas ganhassem visibilidade graças à hierarquização dos novos acessos.

No Mercado Livre, desenhamos um conjunto de inovações que visam melhorar a experiência de vendas, compras e envios dos usuários da plataforma:

SUGESTÕES PARA VENDEDORES

Ferramenta baseada em Inteligência Artificial (IA) com sugestões de respostas a dúvidas de compradores.

REPUTAÇÃO POR PRODUTO

Nova métrica para detectar índices de produtos defeituosos ou diferentes (PDD) em reclamações, com base no impacto que elas têm na experiência de compra.

MAIS COMO ESTE

Novo recurso para descobrir produtos semelhantes com base em IA visual e ajudar a melhorar a busca de compradores.

AVALIAÇÕES

Adicionamos perguntas específicas e a possibilidade de upload de fotos nas avaliações dos usuários. A partir de 2023, eles poderão solicitar, por e-mail, notificações push, novo acesso a Minhas Compras e um Review Hub para concluir todas as avaliações pendentes.

ATIVAÇÃO DE DOMÍNIOS E EXPANSÃO DO CATÁLOGO

A partir da ativação em massa de domínios com baixa estruturação no BuyBox, utilizamos o ChatGPT para criar um catálogo com descrições e características principais (“o que você precisa saber sobre o produto”). Além disso, avançamos com a replicação de produtos de e para o Mercado Livre Brasil com sites em espanhol.

+11
milhões de produtos replicados

+1,9
milhões de produtos criados com ChatGPT em domínios não estruturados.

MAIOR FLEXIBILIDADE NOS ENVIOS

Aumentamos o tempo para que os vendedores possam editar produtos e quantidades quando o envio já estiver agendado. No Brasil e no México, permitimos adicionar produtos aos envios post split, reduzimos o percentual de tolerância quando o envio é diferente do declarado e eliminamos o máximo a pagar por não conformidade.

RAZÕES PARA NÃO ENTREGA

Acrescentamos motivos de não entrega ao comprador: não encontramos ninguém no endereço, o endereço está incorreto, tivemos um erro no processamento do envio ou o envio foi danificado.

PRAZO DE ENTREGA

Incorporamos a seção de prazos de entrega para que o vendedor informe ao comprador quando o envio vai chegar.

AGRUPAMENTO DE ENVIOS E DIA DE ENTREGA

Oferecemos aos compradores a possibilidade de receber os seus pedidos juntos e selecionar seu dia de preferência, quando as compras de um único carrinho têm dias de entrega e preços diferentes, para realizar um único envio. Dessa forma, otimizamos nossa logística de entrega com menor impacto ambiental.

MONITORAMENTO EM TEMPO REAL

Habilitamos essa opção para aumentar as entregas e diminuir o indicador de falta de informações do envio.

Soluções acessíveis

Promovemos o acesso inclusivo às nossas soluções, a fim de reduzir as barreiras que os nossos fluxos e telas podem apresentar. Contamos com um Guia Interno de Acessibilidade para que as equipes de desenvolvimento, design, conteúdos e pesquisa tenham diretrizes, ferramentas e melhores práticas para aplicar em nossos produtos.

Realizamos análises permanentes das soluções que nos permitem identificar oportunidades de melhoria na acessibilidade e reforçar as tecnologias de apoio. Estas ferramentas digitais, em software ou em formato físico, permitem substituir, complementar ou facilitar habilidades de pessoas com deficiência.



Uso de nossas plataformas

9.470 M
transações no Mercado Pago

1.404,4 M
produtos vendidos

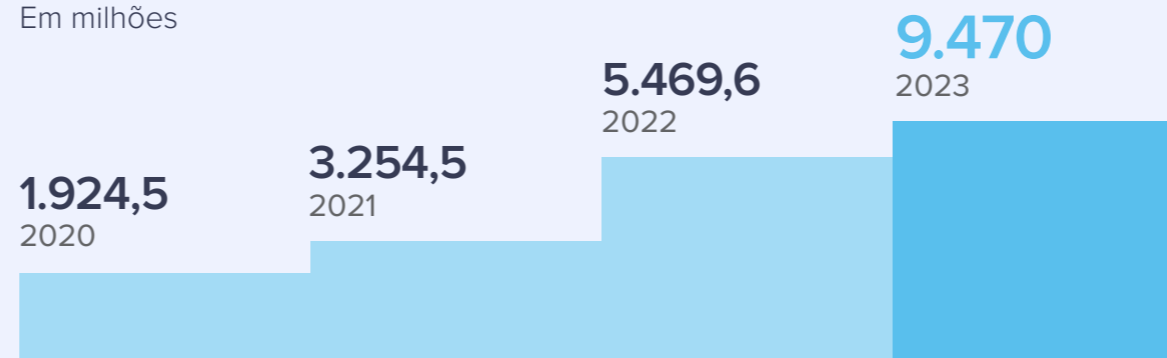
81,8%
das vendas vêm de dispositivos móveis

84,6 M
compradores exclusivos do marketplace
+10,7 M vs. 2022

68,8 M
Usuários únicos ativos Mercado Pago
+ 3,9 M vs. 2022

Transações do Mercado Pago

Em milhões



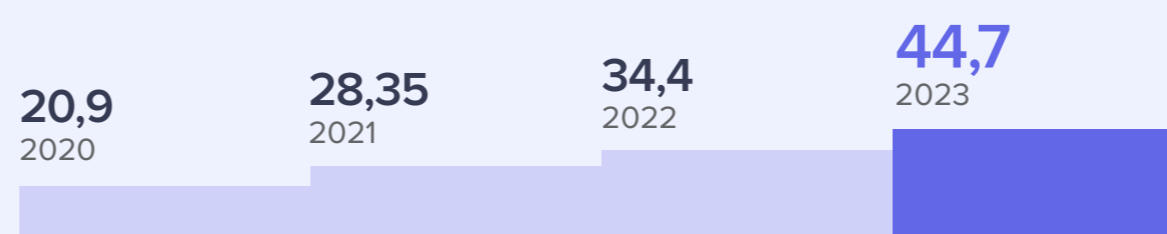
Artigos enviados

Em milhões

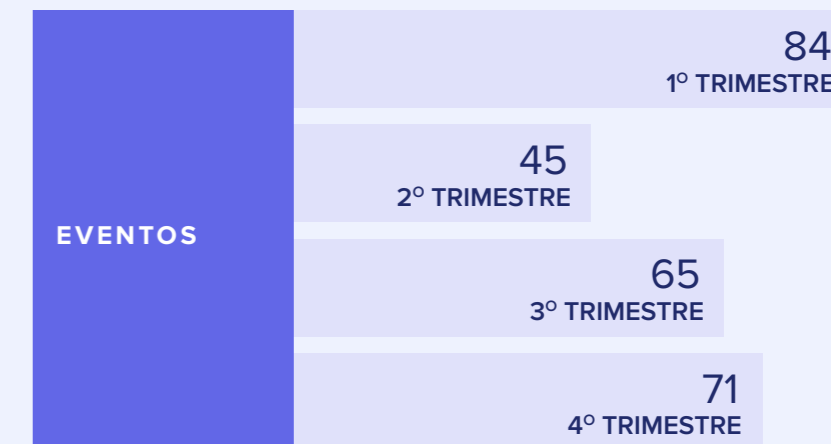
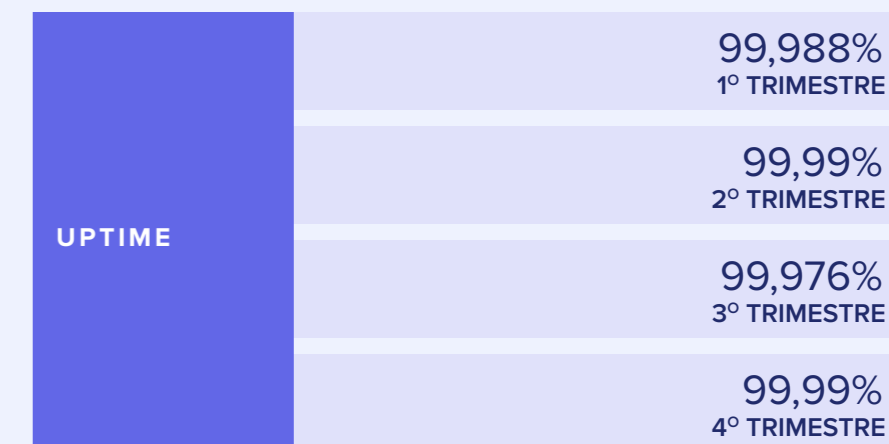


Volume de mercadoria

Em bilhões de US\$



Disponibilidade do marketplace



CONFIANÇA E SEGURANÇA DOS NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Compras e vendas seguras

Desenhamos processos que garantem vendas seguras para as marcas e os vendedores, e uma experiência de compra confiável, ágil e eficiente para quem utiliza nossa plataforma de comércio eletrônico.

Quem vende produtos em nosso marketplace deve cumprir as [Políticas de Publicação do Mercado Livre](#). Não permitimos a comercialização de produtos proibidos por lei, bem como aqueles que violem os nossos Termos e Condições. Para proteger a saúde e a segurança de quem utiliza as nossas soluções, proibimos mais de 40 categorias de produtos e serviços, como armas de fogo ou entorpecentes. Além disso, garantimos que todos os produtos oferecidos nas lojas próprias do Mercado Livre atendam aos requisitos aplicáveis em termos de informação e rotulagem.

Utilizamos tecnologia e inteligência artificial para reduzir a exposição a anúncios que prejudicam uma boa experiência do usuário.

Implementamos tecnologias para evitar atividades que impactem nossos serviços. Em menos de um segundo, nossos sistemas podem analisar mais de 5 mil variáveis e pausar ou remover postagens que violem nossos Termos e Condições. Além disso, todas as publicações possuem o botão Denunciar, para relatar produtos que violem os regulamentos aplicáveis ou nossas políticas de publicação.

As publicações que não respeitam as nossas condições são removidas. As sanções pelo descumprimento vão do cancelamento da publicação, suspensão ou cancelamento da conta, até a denúncia de atividades ilegais às autoridades.

Desenvolvemos controles e mecanismos eficazes para prevenir fraudes e evitar produtos falsificados. Desde 2020, contamos com um programa de formalização de vendedores que nos permite verificar a identidade de quem vende na plataforma. Além disso, atualizamos as regras de reputação dos vendedores e incorporamos a possibilidade de reputação por item, que penaliza a exposição de produtos com baixo desempenho.

+250.000
vendedores formalizados

+2,3 pontos
de percepção de qualidade devido a modificações nas regras de reputação



Proteção da propriedade intelectual

O [Programa de Proteção de Marca](#) (Brand Protection Program - BPP) tem a missão de ajudar a proteger a propriedade intelectual e industrial dos titulares desses direitos em nossa plataforma de comércio eletrônico. Por meio do programa, podem ser denunciadas postagens infratoras em nosso site.

Aprimoramos esse programa com nossas ferramentas automatizadas baseadas em inteligência artificial e machine learning que aprendem com as reclamações para identificar tendências ou padrões ofensivos que nos ajudam a remover postagens de forma proativa. Além disso, cooperamos com autoridades, associações e câmaras industriais para que também possam denunciar violações desse tipo.

Cuidamos da experiência do usuário para que ele opere em uma plataforma segura e livre de produtos falsificados.

Como parte deste compromisso, promovemos a [Aliança do Mercado Livre contra a Falsificação e a Pirataria](#) (Mercado Livre Anti-Counterfeiting Alliance - MACA), uma coalizão regional com a participação de marcas globais para combater a oferta de produtos falsificados e pirateados no comércio online. Graças a essa iniciativa, conseguimos remover 17 vezes mais publicações do que as reportadas por essas marcas no nosso BPP e iniciamos 21 processos judiciais contra usuários infratores.

Por outro lado, treinamos mais de 2.000 pessoas de TI em propriedade intelectual. Nossa equipe jurídica, em conjunto com a área de TI, desenvolveu um curso para reforçar a proteção dos ativos de propriedade intelectual do Mercado Livre, bem como o cumprimento de licenças de software de terceiros.

Por fim, no âmbito da nossa participação e patrocínio da iniciativa global Unreal Campaign, da International Trademark Association (INTA), capacitamos mais de 120 alunos do ensino fundamental na Argentina e no México sobre a importância das marcas e os perigos associados ao consumo de produtos falsificados. A campanha é comunicada por meio de apresentações presenciais e virtuais em escolas e universidades, e de conteúdos nas redes sociais.

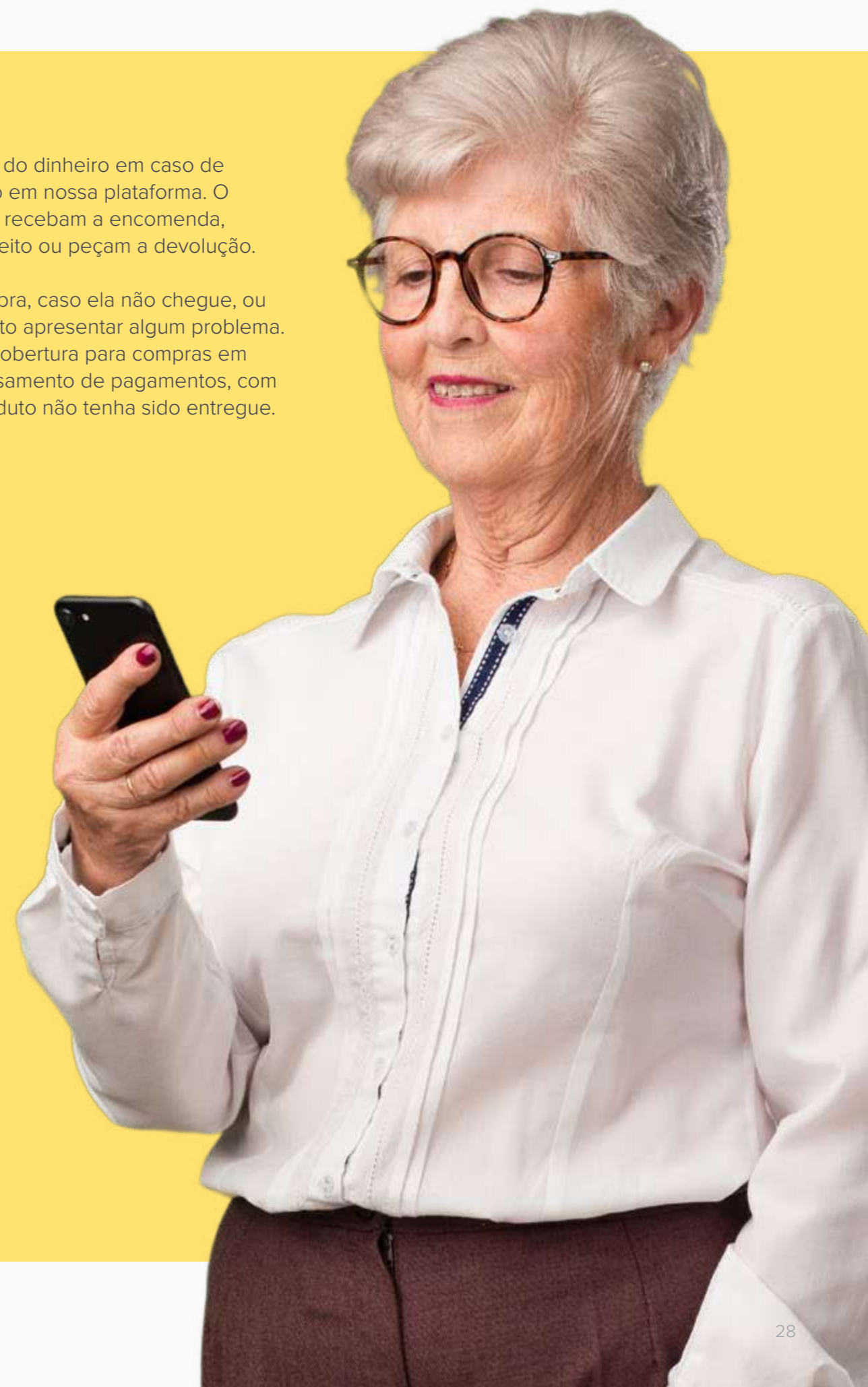
Compra Protegida

Com o Compra Protegida, garantimos a devolução do dinheiro em caso de contingência no recebimento do produto adquirido em nossa plataforma. O programa abrange todos os compradores que não recebam a encomenda, recebam um item diferente do anunciado, com defeito ou peça a devolução.

A cobertura se estende por 21 dias a partir da compra, caso ela não chegue, ou por 30 dias, se houver arrependimento ou o produto apresentar algum problema. No México e no Brasil, o programa também inclui cobertura para compras em empresas que utilizam o Mercado Pago no processamento de pagamentos, com cobertura de 14 dias a partir da compra caso o produto não tenha sido entregue.

85%
das reclamações resolvidas
de forma satisfatória

81%
dos casos resolvidos com
cobertura ao comprador



CONFIANÇA E SEGURANÇA DOS NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Transações financeiras confiáveis

Assumimos a responsabilidade que acompanha nosso propósito de democratizar os serviços financeiros na América Latina e, para isso, trabalhamos para garantir a confiança de quem vende e compra com nossas soluções fintech.

Somos transparentes na comunicação dos Termos e Condições de Uso de cada um dos serviços que oferecemos: Antecipação de Recebíveis, Mercado Pago Point, QR Code, Empréstimos Pessoais, Mercado Crédito, Cartão Pré-pago e Investimentos. Todos os usuários podem acessá-los no site do Mercado Pago do país em que estão localizados.

Cuidamos da integridade das pessoas. Temos uma lista de atividades, produtos e serviços cujo processamento é proibido pelo Mercado Pago, tanto em função de políticas internas quanto para garantir o cumprimento das regulamentações vigentes. Caso seja identificado que o usuário utiliza o Mercado Pago para processar produtos ou serviços que violem nossas políticas, estabelecemos restrições nas solicitações de processamento de pagamentos ou penalidades à conta.

Uma experiência garantida

Ao projetar a experiência do usuário do Mercado Pago, nosso enfoque é proteger o dinheiro de quem nos escolhe. Por isso, desenvolvemos uma série de ferramentas de segurança para que as pessoas possam transferir, pagar e comprar com confiança e tranquilidade.

Método biométrico para desbloquear o aplicativo

A impressão digital e facial são características de identificação únicas que protegem a conta do usuário em caso de perda ou roubo do telefone.

Pessoas de confiança

Atribuição de pessoas de confiança, por meio do aplicativo, para denunciar a perda ou roubo do telefone.

Métodos de verificação

Também oferecemos a verificação via QR Code para maior proteção contra roubo de telefone ou conta.

Alertas de segurança

São utilizados para controlar os movimentos da conta e são recebidos, pelos usuários, por e-mail, WhatsApp, SMS ou notificação. Esses alertas permitem adotar medidas preventivas ao não reconhecer uma atividade na conta.



Promovemos a confiança nos nossos serviços por meio de uma comunicação constante com os usuários em diversos canais e formas de contato.

CONFIANÇA E SEGURANÇA DOS NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Rapidez e eficiência no atendimento

Trabalhamos para garantir um contato rápido, fácil e eficiente com a central de Atendimento ao Cliente. Nossa equipe é formada por mais de 2700 profissionais especializados, distribuídos em quatro centros de soluções na Argentina, Brasil, Colômbia e Uruguai.

Todas as reclamações são atendidas e tratadas para garantir uma pronta resposta e solução. Promovemos a autogestão com ferramentas baseadas em machine learning para agilizar o tempo de resposta, fornecer soluções ideais e evitar processos longos e frustrantes.

Em 2023, implementamos novos fluxos para que os usuários possam resolver suas dúvidas sem a necessidade de falar conosco. Se um celular for roubado ou perdido, por exemplo, o próprio usuário ou alguém designado por ele pode fazer uma denúncia e desvincular a conta de todos os seus dispositivos. Basta efetuar o login em outro dispositivo com tecnologia de reconhecimento facial FaceTec.

Desenvolvemos o produto Sinistros de Cobranças e o integramos ao fluxo de Atendimento Assistido, que representa 85% das reclamações em nossa plataforma. Fizemos interações para melhorar a atribuição dos casos e modificamos a contextualização para permitir a seleção do item Cobranças, em vez de Vendas. Essa função permite mostrar o feedback de forma instantânea e leva à opção “Prefiro falar com uma pessoa”, que é a etapa posterior.

Formas de contato

ONLINE

Chat web
WhatsApp
Telefone

OFFLINE

E-mail
Redes sociais

PORTAL DE AJUDA

Perguntas frequentes
Opção Chamamos você por telefone

ASSISTENTE VIRTUAL

Ferramenta de conversação que oferece soluções de forma autogerenciada ou por meio de um agente especializado.

PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Gestão responsável de dados pessoais

No Mercado Livre, concebemos a proteção dos dados pessoais como uma oportunidade de criar valor para quem utiliza as nossas soluções. Por isso, trabalhamos para garantir a privacidade e processar os dados pessoais de forma segura e responsável.

Nesse sentido, implementamos um programa de segurança da informação e proteção de dados pessoais que realiza o monitoramento e a avaliação de riscos para os usuários, cumprindo assim a regulamentação em vigor nos países onde operamos.

Garantimos confidencialidade, integridade e disponibilidade de todos os dados pessoais que as pessoas confiam a nós.

Os usuários que se cadastram e utilizam nossas plataformas estão sujeitos aos termos de nossa [Declaração de Privacidade](#), disponível na página inicial de cada site local. Ali são informados, de forma explícita e detalhada, os dados pessoais que tratamos e as finalidades para as quais o fazemos.

Temos como prioridade explicar a todo o momento quais dados pessoais coletamos, o que fazemos com eles e em que casos os compartilhamos, incluindo a utilização de dados em relação à Inteligência Artificial e à Aprendizagem Automática. Por esse motivo, mantemos uma [página web](#) específica, na qual informamos de forma clara e simples a utilização que fazemos dos dados pessoais e colocamos à disposição dos usuários canais eficazes para o exercício dos seus direitos de privacidade, tais como Direitos de Acesso, Retificação, Cancelamento e Oposição, conhecidos como ARCO.

Ao mesmo tempo, temos um rigoroso programa de conformidade interna e colaboramos com diferentes organizações para alinhar a nossa operação aos mais elevados padrões regionais de privacidade.

[↔ Relatório de Transparência](#)

Segurança Cibernética

Trabalhamos para garantir a proteção dos dados pessoais e a continuidade dos negócios contra ataques cibernéticos. Desenvolvemos uma política de segurança para nos orientar na proteção dos fluxos e processos associados aos dados do negócio e dos usuários de nossas plataformas.

Baseamo-nos nos princípios de Zero Trust, Automação e Descentralização, Resposta Automática e Análise Comportamental, com os quais procuramos garantir a segurança do nosso ecossistema. Dessa forma, trabalhamos para prevenir qualquer tipo de vazamento de informações e antecipar ataques cibernéticos. Além disso, fazemos parte do Padrão de Segurança de Dados para a Indústria de Cartões de Pagamento (PCI Compliance), com as certificações PCI-DSS e PCI-PIN.

A gestão da confidencialidade, disponibilidade e integridade das plataformas está sob a responsabilidade da área de Segurança da Informação. A equipe é composta por verticais específicas focadas em cada unidade de negócio e também por áreas que abrangem todas as práticas de segurança de forma transversal. Esse esquema de trabalho nos permite escalar um modelo proativo de prevenção e detecção de ameaças e riscos.

Cada novo fluxo de negócio é analisado por um processo que inclui critérios e avaliações de segurança em todas as suas etapas, além de um controle de qualidade e segurança de seu código. Essas instâncias são apoiadas por padrões internacionais, como o NIST Cybersecurity Framework, desenvolvido pelo National Institute of Standards and Technology.

Monitoramos constantemente o desempenho de nossas plataformas para avaliar a eficácia dos planos e ações, ajustando os processos no menor tempo possível. Dessa forma, identificamos as principais vulnerabilidades que podem afetar as nossas plataformas e tomamos decisões que garantem a sua proteção. Por sua vez, a equipe de Resposta a Incidentes realiza um processo de melhoria contínua para avaliar eventos de segurança identificados e otimizar nossas respostas.

231
pessoas capacitadas em na privacidade de dados

2.442
casos de phishing bloqueados

1.128
tentativas de negação de serviços bloqueadas automaticamente

4.762
potenciais incidentes de segurança mitigados e remediados em tempo hábil

0
casos de não conformidade identificados por entidades regionais e internacionais

Programa de gestão de riscos de segurança cibernética

Desenvolvemos este programa para compreender, prevenir e neutralizar as ameaças e vulnerabilidades associadas aos diferentes processos de negócio e ao nosso ecossistema. Para gerenciar os riscos associados à segurança cibernética, implementamos a metodologia NIST 800-30 (Risk Management Guide for Information Technology Systems) e o Processo de Gestão de Riscos de Terceiros (Third Party Risk Management), que nos permitem avaliar terceiros (fornecedores, integradores, parceiros e vendedores) críticos em termos de segurança, identificar riscos e notificá-los às áreas envolvidas.

Capital humano

Nossa equipe

Uma equipe em beta contínuo
Treinamento e desenvolvimento de nossas equipes
Diversidade e igualdade de oportunidades
Bem-estar de nossas pessoas



Baixar capítulo

Uma equipe em beta contínuo

Atraindo, engajando e desenvolvendo os melhores talentos podemos liderar cada um dos mercados em que atuamos e impulsionar o nosso propósito. Todos os anos, evoluímos para estar à frente e responder mais rapidamente aos desafios. É por isso que dizemos que estar em beta contínuo faz parte da nossa cultura. Avaliamos constantemente nossas práticas e nossa proposta de valor para desenhar a melhor experiência para que nossa equipe alcance todo o seu potencial.

Fazer parte do MELI é se aprimorar a cada dia e sentir orgulho do impacto gerado pelo que fazemos.

Operamos em um contexto desafiador. E, enquanto as maiores empresas de tecnologia do mundo reduziram suas equipes ou congelaram contratações, no Mercado Livre mantivemos nossos planos de crescimento. Em 2023, mais de 23 mil pessoas aderiram à fabulosa adrenalina de empreender, o que representou um aumento de 45,9% em relação ao ano anterior. E, assim, nos tornamos uma equipe de mais de 58 mil pessoas na região!

Neste ano, o foco foi fortalecer nosso talento para crescer nas diferentes áreas em que atuamos. Desenhamos dinâmicas de trabalho que respondem ao nosso aprendizado e se adaptam ao contexto, promovemos o desenvolvimento de líderes e ampliamos nosso trabalho para sermos uma empresa cada vez mais diversa. Tudo

isso com o objetivo de ganhar eficiência e continuar a crescer de forma sustentável.

Os resultados nos enchem de orgulho. Num contexto de hiper crescimento da equipe e do negócio, trabalhando com muita intensidade, alcançamos resultados recordes de comprometimento da equipe: 90% de engajamento e 89% de execução com excelência. Além disso, tivemos o menor nível de rotatividade de nossa história. Em um setor tão desafiador como o de tecnologia, encerramos o período com 5% de rotatividade voluntária, bem abaixo dos 13% do período anterior.

Além disso, desde o início dos anos 2000, medimos nossa reputação como empregadores em rankings abertos. Maioritariamente baseados em lembrança espontânea, eles possibilitam compararmos às melhores empresas do mercado e identificar oportunidades de fortalecimento da nossa marca empregadora.

+58.000
pessoas na equipe do Mercado Livre em 2023



Reconhecimentos que potencializam nossa marca empregadora

ARGENTINA

#1 Randstad

3º ano consecutivo

Empresa mais atraente para se trabalhar

#1 Merco Talento

3º ano consecutivo

Empresa que melhor atrai e retém talentos

#1 LinkedIn

Top companies

Melhor empresa para trabalhar e se desenvolver

#1 Abertura

4º ano consecutivo

Melhores empregadores

#2 Argentina

Empresa dos Sonhos dos Jovens

Por Companhia de Talentos

MÉXICO

#1 Merco Talento

Empresa de e-commerce que melhor atrai e retém talentos

#4 Ranking geral

#1 empresa +3.000 funcionários

CHILE

#1 Merco Talento

Empresa de tecnologia que melhor atrai e retém talentos

#10 Ranking geral

#3 Top of Mind

Tecnologia (=)

Empresa favorita dos jovens em tecnologia

A fabulosa adrenalina de empreender

A experiência de trabalhar no MELI é desafiadora, alegre e divertida. Uma combinação que inspira as pessoas a alcançar resultados extraordinários. Um ambiente que convida a arriscar e ir além, a se reinventar para evoluir e a fazer as coisas com excelência e em equipe.

A cultura se reflete em todas as decisões que tomamos. Ao agregar alguém à nossa equipe, além de considerarmos seu conhecimento técnico ou especializado, valorizamos sua agilidade para aprender, mesmo com seus erros, e a vontade de vibrar com nossa cultura.

Convidamos cada pessoa a assumir o protagonismo do próprio desenvolvimento.

A forma como tomamos decisões é um diferencial inovador da nossa cultura. Usamos um esquema que chamamos de “seu 90-10”. Isso significa que em 90% dos casos as pessoas têm autonomia para tomar as suas decisões, o que proporciona grande agilidade e velocidade de execução. Os 10% restantes referem-se a decisões com um custo de reversibilidade significativo, razão pela qual são tomadas em equipe.

Ouvimos sistematicamente as pessoas da equipe através de pesquisas, que fornecem informações valiosas para que cada líder possa potencializar a eficácia e experiência de suas equipes. Além disso, promovemos conversas abertas, transparentes e horizontais, assim como a nossa cultura, por meio dos nossos canais de comunicação, como o Workplace.

Propomos espaços abertos de perguntas e respostas com a liderança da empresa, tanto virtuais quanto presenciais. Dias antes, abrimos uma pesquisa aberta onde a equipe pode postar suas dúvidas e as mais votadas são respondidas. Nosso CEO realiza essa prática com toda a organização a cada três meses.

Usamos a inteligência artificial a nosso favor em nossos processos culturais, desde a seleção de candidatos para nossas pesquisas, a análise e interpretação de comentários qualitativos em nossas pesquisas ou focus group massivos até a avaliação das respostas no chat.



Prêmio DNA MELI

O reconhecimento nos permite transmitir nossas mensagens culturais por meio de histórias. Por essa razão, o Prêmio DNA MELI é um momento de grande valor simbólico. Nesse evento, destacamos as pessoas que, além de contribuírem de forma extraordinária para a equipe, são líderes na aplicação de nossos princípios culturais.

As pessoas são indicadas ao prêmio pelos líderes. Em seguida, seu desempenho, engajamento e excelência na execução são avaliados e selecionados por uma equipe de líderes seniores e pelo time executivo, para serem reconhecidas pelo nosso CEO em reunião ao vivo aberta a todos os que trabalham no Mercado Livre. Como parte dessa experiência, cada finalista recebe US\$ 5 mil e o vencedor, um prêmio de US\$ 10 mil para aumentar ainda mais a sua capacidade de gerar impactos.

Uma nova maneira de trabalhar

Temos o desafio de continuar a promover a nossa cultura nas diversas modalidades de trabalho. Hoje, 50% da equipe trabalha presencialmente em nossas operações logísticas e 50% em modelo híbrido.

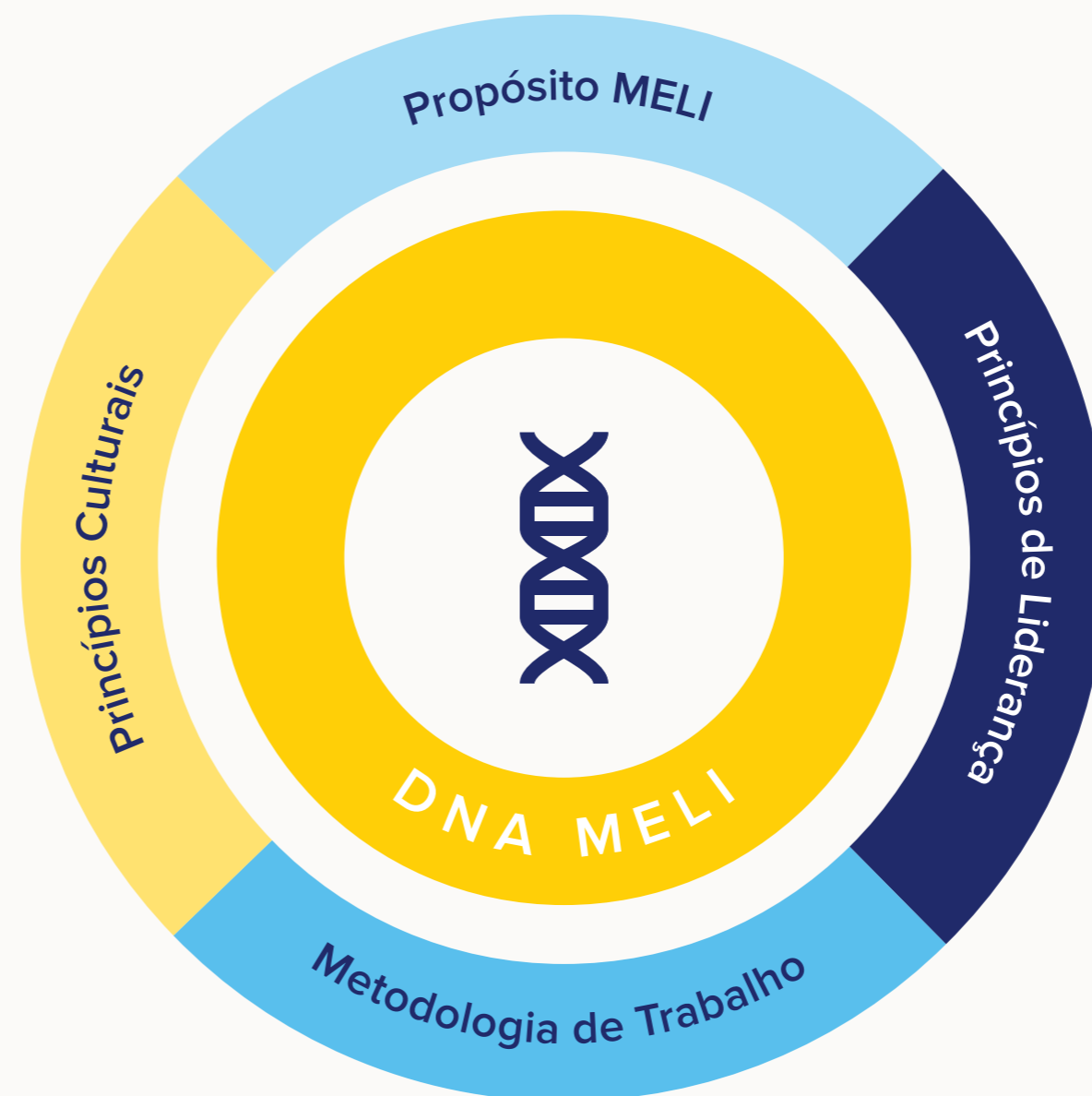
Reconhecemos que o esquema de trabalho híbrido traz múltiplos benefícios. Aumenta a capacidade de atrair talentos e promove a flexibilidade - um dos aspectos mais valorizados pelas equipes. Um exemplo disso é que mais de 400 pessoas já utilizaram nosso benefício Work from Anywhere. A iniciativa oferece a possibilidade de trabalhar de qualquer lugar do mundo durante 90 dias por ano, para quem se enquadra no modelo híbrido. Ao mesmo tempo, esse esquema gerou excelentes níveis de produtividade com resultados comerciais muito positivos.

Melhoramos nossa cultura com um modelo de trabalho flexível que aproveita o melhor do trabalho presencial e remoto.

Nosso grande desafio é garantir a transmissão e propagação da nossa cultura nesse modelo. Por isso, em 2023 optamos por continuar calibrando nosso modelo de trabalho: a liderança sênior trabalha pelo menos 20% de seu tempo durante o trimestre em nossos escritórios. Fazemos isso porque acreditamos no valor de liderar pelo exemplo. E quando o líder chama, as equipes se reúnem.

Assim, integramos três dimensões de forma eficaz. De um lado, a dimensão individual, mantendo a flexibilidade com que trabalhamos e reforçando o engajamento. A segunda, relacionada ao mercado de trabalho, com uma proposta de valor diferenciada, evitando esquemas de presença muito rígidos e regulamentados de x dias de trabalho por semana no escritório. E, por último, a dimensão organizacional, que garante dinâmicas de trabalho eficazes com coordenação adequada e preservando a nossa cultura.

DNA MELI



PROPÓSITO

Democratizamos o comércio e os serviços financeiros para transformar a vida de milhões de pessoas na América Latina.

PRINCÍPIOS DE LIDERANÇA

- Promover resultados sustentáveis
- Decidir com coragem
- Abraçar a mudança
- Triunfar por meio do talento
- Quebrar os silos
- Liderar pelo exemplo

METODOLOGIA DE TRABALHO

- Tomada de decisões
- Reuniões efetivas

PRINCÍPIOS CULTURAIS

- Criamos valor para nossos usuários
- Empreendemos assumindo riscos
- Executamos com excelência
- Estamos em beta contínuo
- Competimos em equipe para ganhar
- Damos o máximo e nos divertimos

OWNBoarding

Nossa experiência de indução tem como objetivo transmitir nossa cultura a cada pessoa que integra a equipe. Esse processo, que chamamos de OWNboarding, busca capacitar as pessoas desde o primeiro dia para liderarem sua própria jornada na organização. A experiência tem quatro mecanismos:

OWNBoarding MELI

Experiência de boas-vindas que conecta pessoas com o DNA, com foco nos princípios culturais e na nossa forma de trabalhar. É compartilhada por todas as pessoas que ingressam no MELI, independentemente de área ou hierarquia.

OWNBoarding Líderes

Programa de formato híbrido que liga as pessoas aos nossos princípios de liderança através de uma jornada de 100 dias em que se potencializam as capacidades para liderar com excelência, formar equipes de trabalho, fortalecer talentos, compreender o ecossistema e multiplicar o DNA MELI.

23.939
Novas contratações
em 2023

Buddy Program

Processo de enriquecimento mútuo em que uma pessoa acompanha outra que ingressa e a ajuda a se integrar ao MELI durante o primeiro mês na empresa, ao mesmo tempo que pratica as suas competências de desenvolvimento de pessoas.

Boarding funcionais

Experiências de aprendizagem de oito semanas, desenvolvidas em cada unidade de negócio, com o objetivo de acelerar a preparação e o alinhamento das pessoas que chegam. São fornecidas informações sobre as competências técnicas e os conhecimentos necessários para compreender o seu papel, a equipe em que trabalham e a unidade de negócio a que pertencem.

48,6%
Mulheres
em novas contratações

5%
Rotatividade anual
de funcionários





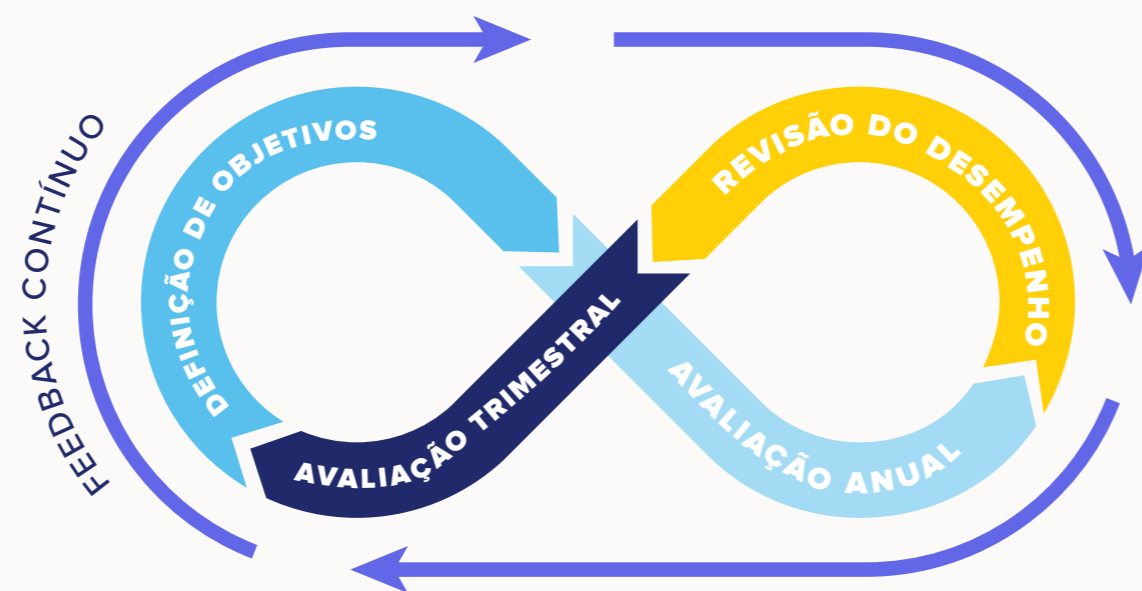
Treinamento e desenvolvimento de nossas equipes

Nossa estratégia de gestão de talentos oferece uma abordagem integradora e disruptiva para melhorar o desempenho e o desenvolvimento das pessoas de nossa equipe.

Promovemos instâncias formais e informais de conversas para alinhar objetivos, expectativas e detectar pontos fortes e áreas de melhoria. A instância de feedback de cada líder à sua equipe é complementada e enriquecida com o feedback das pessoas ao seu líder.

Incentivamos ativamente essas conversas ao longo do ano e as reforçamos uma vez por trimestre, no meio e no final do semestre. As avaliações baseiam-se tanto nas conquistas e resultados empresariais alcançados, como na implementação dos nossos princípios culturais. Dessa forma, elevamos permanentemente o nível do talento, garantindo que cada decisão que tomamos se baseia na nossa cultura para alcançar os resultados do negócio.

100% das pessoas que trabalham no Mercado Livre recebem feedback periódico sobre seu desempenho.



Aprendizagem contínua

Estamos comprometidos com a gestão da aprendizagem disruptiva: alinhada à essência do nosso setor. Ao contrário dos métodos mais tradicionais, incentivamos a criação de comunidades e redes onde o conhecimento e a aprendizagem são gerados de forma colaborativa e empreendedora. Portanto, não medimos o impacto em horas de treinamento, mas sim na contribuição para resultados específicos do negócio.

Nosso foco está no desenvolvimento de capacidades de liderança e cultura com o propósito de transformar conhecimento em competências vinculadas aos nossos princípios, à forma de trabalhar e às habilidades técnicas, tanto transversais quanto críticas ou de impacto para cada unidade de negócio.

No MELI aprendemos empreendendo e assumindo riscos.

O programa intensivo de treinamento IT Bootcamp, para quem ingressa na nossa equipe de tecnologia em posições iniciais, capacitou 484 pessoas em 2023. São oito semanas de nivelamento de conhecimentos técnicos e imersão em nossa forma de trabalhar, para que aqueles que vivenciaram essa experiência agreguem valor às suas equipes de forma mais eficaz desde o primeiro dia.

Em março, realizamos um Hackathon de inteligência artificial, no qual participaram mais de 1.500 profissionais de TI. Foram apresentados 200 protótipos funcionais; oito foram escolhidos para serem implementados na melhoria da experiência do usuário, assistência de tarefas e geração de conteúdo - por exemplo, resumos instantâneos das avaliações de produtos ou respostas automáticas a perguntas frequentes.

US\$
8,5 M
Investimento
em treinamento e
desenvolvimento

Desenvolvimento de líderes

Acreditamos em líderes que impulsionam resultados sustentáveis, abraçam a disrupção e decidem com ousadia. É por isso que nos concentramos em seu desenvolvimento e formação, fornecendo as ferramentas necessárias para agir com base nos nossos princípios de liderança.

Medimos e monitoramos a eficácia de cada líder através de um Objetivo de Eficácia de Liderança, que considera o engajamento ou nível de comprometimento, a implementação da nossa cultura, a diversidade das equipes e a rotatividade, entre outras variáveis. Para isso, os líderes têm acesso a um painel de controle em tempo real que integra informações e permite tomar decisões com base em dados.

Durante o ano, acompanhamos quem lidera as equipes com diferentes sessões de treinamento:

Workshop de DNA

Parte do OWNboarding de pessoas em cargos de liderança. É uma experiência de aprendizado de dois dias que desenvolve a mentalidade e as habilidades para colocar nossa cultura em ação e multiplicá-la em suas equipes. Esse workshop é ministrado por líderes do Mercado Livre, que colocam nossa cultura em prática e inspiram pelo exemplo.

1.282
participantes

Programa de Desenvolvimento de Liderança

Realizado em conjunto com a Universidade de Stanford, busca fortalecer o impacto da liderança sênior. Desenvolve capacidades para escalar nossos negócios e garantir resultados sustentáveis, fortalece a visão de longo prazo e a simplicidade ao projetar novas iniciativas de negócio.

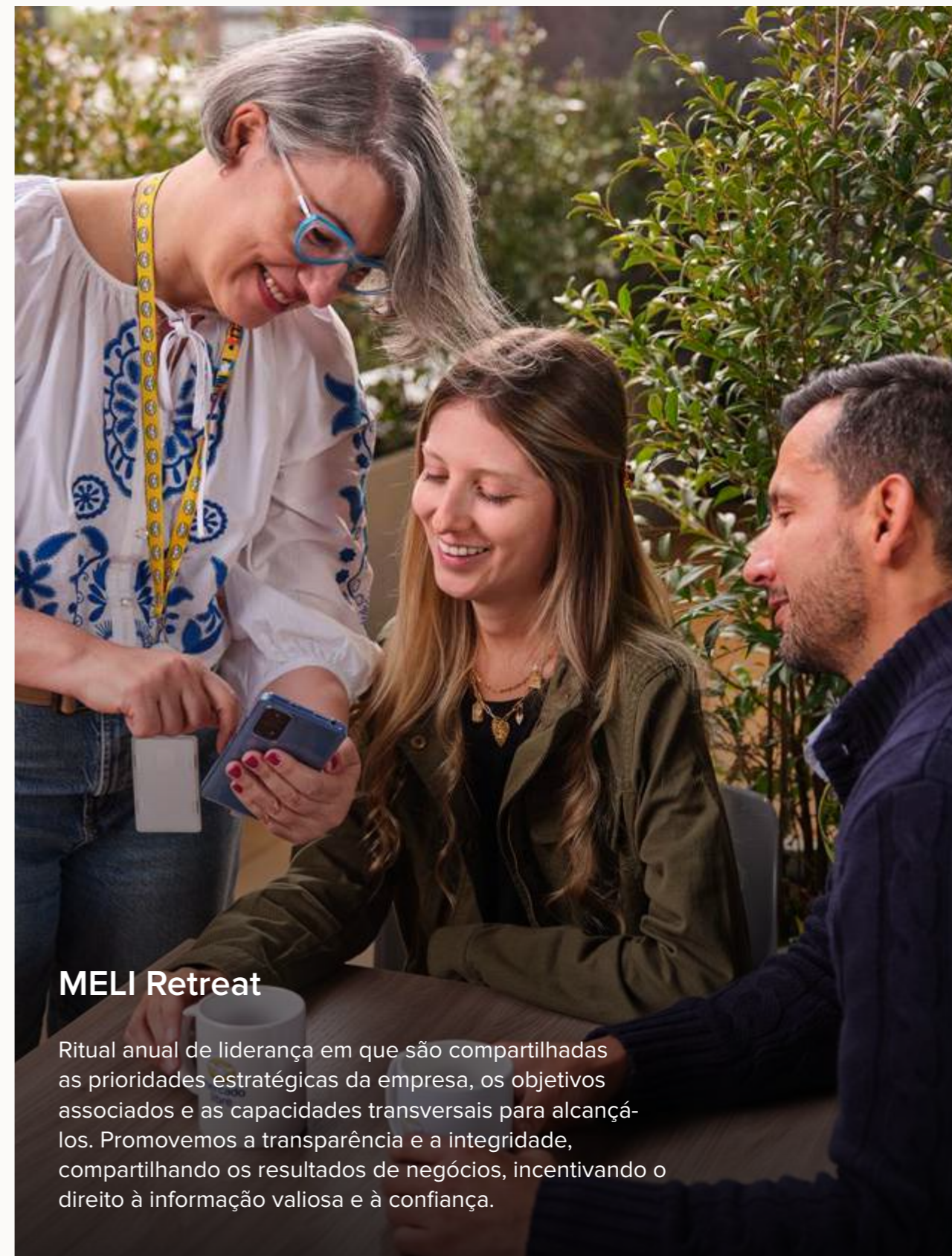
1.782
participantes

Programa de Liderança em Envios

Programa para acompanhar o crescimento da nossa rede de envios, que gira em torno de três pilares: liderança de pessoas, segurança e gestão das operações. É facilitado pelos líderes da operação.

Com o crescimento que tivemos em nossa operação logística e a amplitude da distribuição geográfica, esse dispositivo tornou-se essencial para preservar nossa cultura e nosso DNA empreendedor em todos os cantos do Mercado Livre.

1.968
líderes participantes



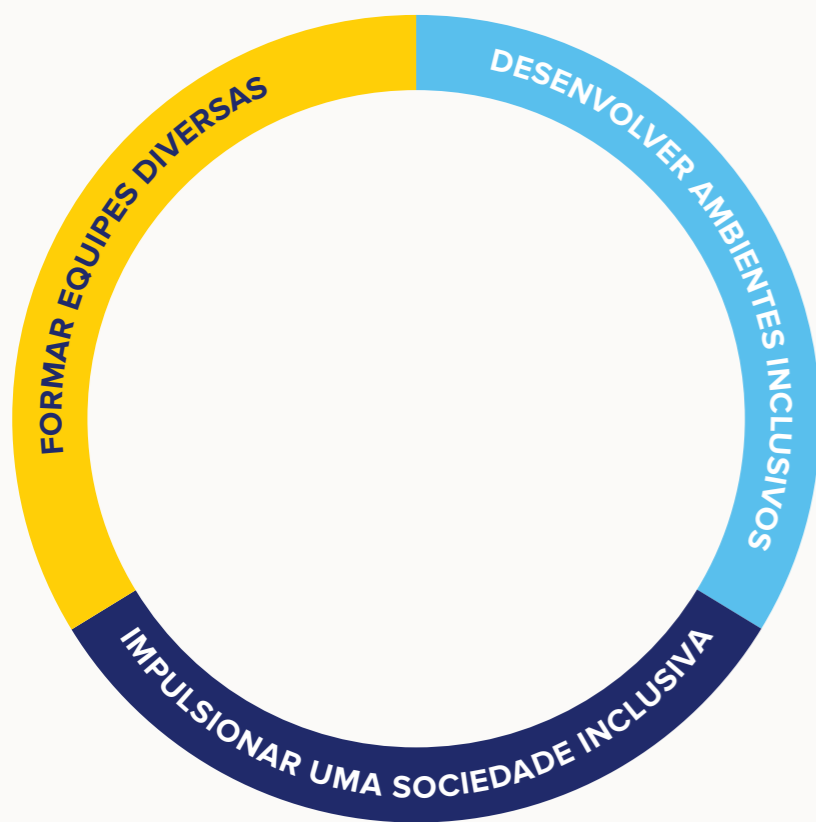
MELI Retreat

Ritual anual de liderança em que são compartilhadas as prioridades estratégicas da empresa, os objetivos associados e as capacidades transversais para alcançá-los. Promovemos a transparência e a integridade, compartilhando os resultados de negócios, incentivando o direito à informação valiosa e à confiança.

Diversidade e igualdade de oportunidades

Entendemos que a diversidade é uma vantagem competitiva: nossa fonte de inovação para continuarmos sendo disruptivos. Por isso, o Mercado Livre trabalha todos os dias para ampliar nossas perspectivas e incluir diferentes pontos de vista em nossa equipe.

Nossa estratégia de Diversidade, Equidade e Inclusão baseia-se em três pilares que se complementam e potencializam entre si: formar equipes diversas, desenvolver ambientes inclusivos e impulsionar uma sociedade mais inclusiva. O último eixo está mais bem detalhado no capítulo de [Impacto social](#).



FORMAR EQUIPES DIVERSAS

Buscar a complementaridade por meio de diferentes perfis para criar produtos inovadores que conectem e reflitam a diversidade dos usuários.

DESENVOLVER AMBIENTES INCLUSIVOS

Respeitar e valorizar as diferenças e garantir o tratamento igualitário e a equidade de oportunidades de desenvolvimento.

IMPULSIONAR UMA SOCIEDADE INCLUSIVA

Promover produtos e serviços inclusivos e a igualdade de oportunidades.



POR TIPO DE CONTRATO E GÊNERO

54.600
jornada completa

MULHERES 23.315

HOMENS 31.285

3.713
meia jornada

MULHERES 2.263

HOMENS 1.450

PESSOAS POR TIPO DE CONTRATO E GÊNERO

54.612
permanente

MULHERES 23.701

HOMENS 30.911

3.701
temporário

MULHERES 1.877

HOMENS 1.824

POR GÊNERO E TIPO DE POSIÇÃO

8.497
management

MULHERES 2.819

HOMENS 5.678

15.638
tecnologia e produto

MULHERES 3.731

HOMENS 11.907

32.878
logística

MULHERES 16.386

HOMENS 16.492

9.788
outras áreas de staff e negócio

MULHERES 5.457

HOMENS 4.331

Construir equipes diversas

Cada posição que abrimos é uma oportunidade de agregar uma perspectiva, uma pessoa única, que complemente aquelas que já estão na equipe, além de manter a mentalidade aberta. Isso nos ajuda a ser mais inovadores e a desenvolver produtos superiores que levam em conta as necessidades e expectativas de milhões de usuários diferentes entre si.

As tecnologias de inteligência artificial nos permitem, por exemplo, comparar candidatos com base nas suas habilidades e experiências, ocultando informações que podem ativar preconceitos inconscientes, como nome, gênero ou idade.

Nosso foco está em cinco eixos de atuação: grupos étnicos, LGBTQIAP+, pessoas com deficiência, mulheres e, a partir de 2023, gerações.

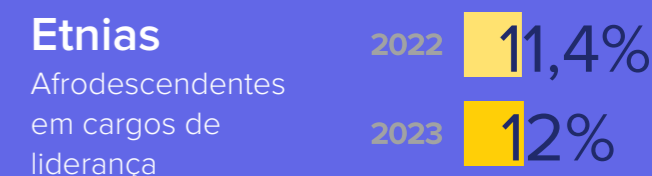
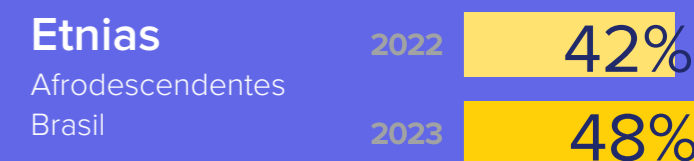
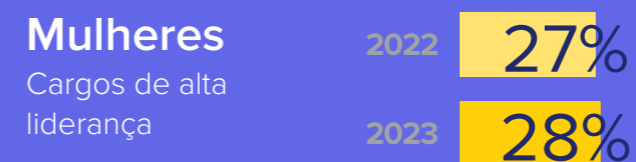


Inovamos sob diferentes perspectivas

24%
mulheres em TI

17%
dos cargos de alta liderança em TI

12%
da nossa equipe pertence à comunidade LGBTQIAP+



Gerações

A idade não é limite para o talento. Em 2023, pessoas com mais de 40 anos representavam 14% das nossas equipes. Nos propusemos a aprofundar a experiência desse grupo e entender a dimensão do desafio, com dados e informações das equipes, para entender nossos próprios preconceitos e como eles impactam.

Abrimos o tema “Desafios da geração +40 no ambiente de trabalho” para nossa comunidade com uma transmissão ao vivo com duas especialistas: Márcia Monteiro e Flora Proverbio. Além disso, criamos conteúdo para que líderes possam integrar pessoas +40 e desenvolvê-las em suas equipes.

14%
das pessoas no MELI têm mais de 40 anos de idade

DISTRIBUIÇÃO POR GERAÇÃO

26.025
Centennials
1995-...
44,6% da equipe

769
Líderes
3% da geração

27.772
Gen Y/Millennials
1981-1994
47,6% da equipe

6.205
Líderes
22% da geração

4.516
Gen X/Baby Boomers
1961-1980 / 1946-1960
7,7% da equipe

1.212
Líderes
27% da geração

Mulheres

As mulheres representam 44% da nossa força de trabalho. E embora saibamos que é 6% vezes superior à média das empresas de tecnologia, não paramos por aí.

Queremos que mais mulheres possam seguir carreira no MELI. Para isso, promovemos práticas que incentivam a parentalidade compartilhada e a igualdade de oportunidades. Estendemos a licença-maternidade para cinco meses remunerados. Além disso, incorporamos uma licença por perda gestacional de 20 dias para permitir a recuperação física e emocional das famílias. Todas essas licenças são inclusivas e aplicam-se igualmente para adoção e casais do mesmo sexo.

Além disso, em 2018, oferecemos um benefício diferenciado: a preservação de óvulos para mulheres que optam ou precisam prolongar seu ciclo fértil, assumindo 70% do custo do processo.

Somos pioneiros na região na oferta do benefício de cobertura de custos da preservação de óvulos para as mulheres.

LICENÇA PARENTAL

Licença parental	Mulheres	Homens	Total
Funcionários que tinham direito a licença parental	25.516	32.677	58.193
Funcionários que tiraram licença parental	801	1.169	1.970
Funcionários que regressaram após o término da licença parental	731	1.070	1.801
Funcionários que regressaram após terminar a licença parental e permanecem empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	731	1.070	1.801
Taxa de retorno ao trabalho dos funcionários que gozaram de licença parental	100%	100%	100%
Taxa de retenção de funcionários que tiraram licença parental	91%	92%	91,5%

Desenvolver ambientes inclusivos

Promovemos espaços de trabalho respeitosos, que valorizam as diferenças, garantindo a igualdade de oportunidades e que todas as pessoas sejam ouvidas e possam se expressar, dar suas opiniões e propor ideias para inovar e desafiar suas equipes com novas perspectivas.

Buscamos eliminar os preconceitos e garantir que o papel da liderança seja multiplicador na criação de uma cultura diversa e inclusiva. Promovemos o diálogo aberto e colaborativo com Grupos de Afinidade, que são comunidades formadas por todas aquelas pessoas que têm interesse em contribuir voluntariamente com seu tempo, conhecimento e ideias, para acelerar nossa agenda de Diversidade, Equidade e Inclusão.

92%
das pessoas
consideram seus líderes
como promotores de
ambientes inclusivos e
diversificados.



SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Bem-estar de nossas pessoas

Abordamos o bem-estar de forma integral, considerando a saúde física e emocional, a conexão social e o bem-estar financeiro.

Desde 2020, realizamos anualmente o Wellbeing Summit, um evento virtual para ativar hábitos saudáveis e nos inspirar em referências do esporte, da ciência e da economia. Em sua edição de 2023, mais de 16 mil pessoas ouviram Paula Pareto e Estanislao Bachrach, entre outras referências de bem-estar da América Latina. Entre os participantes, 90% avaliaram a atividade como muito boa ou excelente, na qual vivenciaram nossa cultura em ação.

Ao longo do ano também realizamos atividades com especialistas em bem-estar integral, como Gabriel Brenner, Maritchu Seitún e Pablo López. Fizemos um workshop específico sobre conversas multigeracionais e sobre saúde emocional, com foco em jovens e adolescentes.

Para promover a prevenção de doenças e o cuidado físico, oferecemos às nossas equipes a realização de exames clínicos gerais e oftalmológicos. Na Argentina, quase 60% das pessoas que realizaram esses exames afirmaram que não teriam ido a uma clínica, o que reforça a importância desse tipo de ação preventiva em nossa operação.

Em algumas de nossas unidades, também implementamos uma rotulagem diferenciada

nos refeitórios para promover a alimentação saudável. Além disso, oferecemos desconto de 70% em alimentação para toda a nossa equipe, nos restaurantes de nossos escritórios, supermercados e restaurantes que aceitam pagamento com QR Code do Mercado Pago.

Acreditamos que o bem-estar também é financeiro. Por isso, nossa Política de Compensação é baseada no mérito e no reconhecimento de pessoas com desempenho consistente e agilidade de aprendizado. Contamos com faixas salariais e monitoramos continuamente o mercado para manter nossas escalas competitivas. Nossos profissionais têm acesso a um bônus de desempenho, que depende dos resultados gerais do negócio, dos resultados específicos do país e de um multiplicador baseado no desempenho de cada pessoa. Além disso, contamos com um Long Term Retention Program, um esquema de remuneração de longo prazo em moeda forte, vinculado à evolução da atuação do Mercado Livre para liderança e cargos críticos.

Saúde e segurança no trabalho

Cuidamos da saúde e segurança das nossas pessoas seguindo a legislação em vigor em cada país onde operamos, alinhando-nos aos requisitos de cobertura e componentes do sistema de gestão.

Nosso plano integral de segurança busca criar e promover espaços de trabalho seguros e saudáveis e uma estrutura de gestão padronizada para nossa operação nos seguintes eixos: desenvolvimento de habilidades de liderança; formação de profissionais de saúde, segurança e higiene e referências de segurança; percepção de riscos; e observações comportamentais. A gestão baseia-se no desenvolvimento de procedimentos e normas; investigação de incidentes; auditorias de saúde, segurança e higiene; e gestão de projetos e mudanças.

Em 2023, o plano foi implementado em alguns operações de centrais de armazenamento do Mercado Livre e operações de transportes na América Latina. No total, foram alocadas 3.975 horas de treinamento para 265 profissionais da equipe de Segurança e 55.400 horas de capacitação para 11.080 líderes e superiores.

Contamos com empresas locais de saúde ocupacional para realizar exames físicos e prestar assistência médica às nossas equipes, quando necessário. Em 2023, não tivemos mortes decorrentes de acidentes de trabalho ou de doenças e enfermidades relacionadas ao trabalho.

FERRAMENTAS DE GESTÃO PARA GARANTIR A SAÚDE E O BEM-ESTAR DA EQUIPE

- Padrão e formato para Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos (IPER). Os perigos são identificados e avaliados em uma matriz de riscos.
- Padrão de relatório e investigação de incidentes.
- Formulário Relatório de Ocorrências de Segurança (ROS).
- Procedimento interno para fluxo de registro, investigação e comunicação de ocorrências conforme exigências locais.
- Procedimento de gestão de contratados com requisitos para o acesso às instalações da nossa organização, garantindo o cumprimento da legislação vigente.
- Serviços de medicina e enfermagem que prestam cuidados ocupacionais e assistenciais a todas as pessoas do MELI, além de atendimentos de urgência e emergência, inclusive de terceiros.
- Atendimento médico através de clínicas terceirizadas para serviço de transporte.
- Plano de saúde multidisciplinar para toda a equipe.
- Sistema de prontuário eletrônico (SOC), que abrange todos os locais de trabalho e se mantém atualizado com as regulamentações e leis vigentes.
- Espaços de aprendizagem e conscientização em nossa Biblioteca de Conhecimento.
- Grupos de Wellbeing (bem-estar) com propostas de atividade física e cuidado emocional.
- Campanhas de qualidade de vida e bem-estar.
- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) para mitigar riscos ocupacionais e orientar na prevenção.

0,22
taxa total de incidentes registrados
Funcionários
-21% vs 2022

0,84
taxa de incidentes com afastamento
Média ponderada
-71% vs 2022

Capital social

Impacto social

O impacto socioeconômico do nosso ecossistema
Protagonistas da vida financeira
Democratizar conhecimento e oportunidades



Baixar capítulo

📍 Produtores de yerbato da Cooperativa El Colono | Argentina
Parte de nosso programa Biomás a um Clique

CONTRIBUIÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIOECONÔMICO

O impacto socioeconômico do nosso ecossistema

Enche-nos de orgulho saber que cada vez que uma pessoa escolhe comprar um produto em nossa plataforma de comércio eletrônico, pagar com nossa carteira digital ou fazer um envio por meio de nossa rede logística está impulsionando uma cadeia de valor que contribui para o desenvolvimento da América Latina.

Atuamos hoje para multiplicar as oportunidades e reduzir as desigualdades socioeconômicas e geográficas na América Latina.

Para medir esse impacto de forma concreta e orientar nossos esforços no futuro, recorremos à consultoria Euromonitor International. Em parceria com ela, em 2023, desenvolvemos um estudo de impacto focado na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia e México.

A pesquisa incluiu mais de 4 mil enquetes com vendedores do Mercado Livre e consultores que prestam serviços a vendedores e revendedores do Mercado Pago, entrevistas em profundidade com representantes da operação logística e da cadeia de distribuição, bem como a análise de variáveis macro e microeconômicas dos países envolvidos. Os resultados nos permitiram medir nosso impacto socioeconômico direto e indireto e como o ecossistema de soluções do Mercado Livre impulsiona o desenvolvimento na região.

Mobilizados pelo propósito de democratizar o comércio e os serviços financeiros na América Latina, assumimos o compromisso de aumentar esse impacto para incluir, a cada dia, mais pessoas e empreendedores, especialmente aqueles que promovem impactos socioambientais positivos ou que, devido a distâncias geográficas ou desigualdades econômicas, digitais, de gênero ou raciais, enfrentam maiores barreiras de acesso ao nosso ecossistema ou às oportunidades oferecidas pelo mundo da tecnologia.

↔ [Relatório Euromonitor 2023](#)

+1.800.000
famílias têm o Mercado Livre como principal fonte de renda

40%
geram mais da metade de sua renda por meio da plataforma

27
novos empregos por hora gerados pelas PMEs

+574.000
PMEs oferecem seus produtos na plataforma

+234.000
pessoas incorporadas pelas PMEs do ecossistema do Mercado Livre

60%
vendem apenas por meio do comércio eletrônico

75%
das PMEs que vendem na nossa plataforma são familiares

90%
conseguiram expandir as vendas fora de sua cidade de origem

1 de cada 5
é liderada por uma mulher

50%
receberam sua primeira oferta de crédito pelo Mercado Pago

+95.000
utilizam o Mercado Pago como ferramenta de pagamento

Um futuro melhor começa aqui

O consumo com impacto positivo está crescendo e atraindo cada vez mais pessoas que desejam adotar um estilo de vida mais sustentável. A seção de Produtos Sustentáveis do Mercado Livre faz parte desse movimento transformador e integra nossa estratégia para potencializar os impactos positivos das PMEs e empreendimentos na América Latina.

Criada em 2019 para democratizar o acesso a produtos que gerem benefícios às pessoas e ao meio ambiente e promover uma nova economia, a seção permanente está presente em nossa plataforma em seis países: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México e Uruguai.

Nossas escolhas de hoje definem o amanhã. Um futuro melhor começa pela promoção de empreendimentos que oferecem produtos com impacto positivo em toda a região.

Contamos com mais de 30 categorias de produtos sustentáveis, cuidadosamente avaliados por uma curadoria baseada em [critérios de impacto social e ambiental](#).

Para potencializar essa oferta, atuamos em parceria com organizações e hubs de empreendedores de impacto da região, como Origens Brasil, Movimento Amazônia em Casa e Sistema B. Na Argentina, no Brasil, no México e, desde 2023, no Chile, temos uma Gôndola B, uma seção que destaca os produtos das Empresas B certificadas.

Ainda com o objetivo de aumentar a oferta de impacto positivo, oferecemos capacitações comerciais a empreendimentos de triplo impacto e da sociobiodiversidade. Também promovemos campanhas para dar visibilidade aos produtos e promover conscientização, a exemplo da EcoWeek e Biomass a um Clique. Por fim, temos um [canal aberto](#) para que as pessoas possam fazer sugestões de produtos de impacto que gostariam de encontrar ou vender na plataforma.

930 mil
publicações únicas de produtos sustentáveis

5,8 M
de pessoas compraram pelo menos um produto com impacto positivo
+27% vs 2022

67,7 mil
empreendimentos e marcas com impacto positivo
+17% vs 2022

+10,4 M
de produtos com impacto positivo vendidos
+57% vs 2022

Tendências de consumo com impacto positivo

Além de democratizar o acesso aos produtos, queremos compartilhar as informações relevantes que obtemos ao analisar a dinâmica da nossa seção Produtos Sustentáveis. Todos os anos realizamos um estudo de tendências de consumo online com impacto positivo, tomando como base dados internos do Mercado Livre e pesquisas com usuários que realizaram pelo menos uma compra de um produto de impacto positivo.

Os resultados do estudo servem de insumo para que mais marcas e organizações possam tomar decisões bem fundamentadas para promover estilos de vida sustentáveis. Nesse sentido, compartilhamos um relatório com dados gerais da América Latina e um relatório sobre cada um dos países onde a seção de Produtos Sustentáveis está disponível.

[↔ Relatório de Tendências de Consumo com Impacto Positivo 2023](#)

O melhor dos nossos biomas está chegando

Aproximamos as pessoas dos sabores e saberes ancestrais, contribuindo para a conservação da sociobiodiversidade latina.

O programa Biomass a um Clique nasceu para impulsionar a comercialização de produtos da sociobiodiversidade, gerando renda sustentável para as pessoas, cooperativas e comunidades que contribuem para a preservação dos biomas latino-americanos. O objetivo de longo prazo é sustentar a sobrevivência nos territórios e perpetuar os saberes tradicionais e os processos de produção sustentáveis na região.

Em 2023, o programa foi desenvolvido na Argentina, Brasil e México, em conjunto com a Fundação Avina, Consultoria Giral e demais organizações locais que atuam nos territórios. Nossa atuação foi reconhecida pela Reuters Events Sustainable Business, na categoria Biodiversity Champion Award, pela promoção de ações empreendedoras que integram a conservação dos nossos biomas ao desenvolvimento e à bioeconomia.

128
organizações apoiadas

+47.600
produtos vendidos

+34.000
produtores locais beneficiados indiretamente

8
biomas icônicos da América Latina representados



Promoção das PMEs nas economias locais

Colocamos o melhor de nossas soluções a serviço das PMEs da América Latina. Articulamos com entidades do setor público da Argentina, do Brasil e do México para oferecer ferramentas e treinamento em comércio eletrônico e finanças para pequenas empresas. O objetivo é que tenham as mesmas oportunidades que as grandes empresas e possam, assim, impulsionar as economias locais da nossa região.

Na Argentina, desde 2020, realizamos, em parceria com governos provinciais, o programa Lojas Oficiais de Províncias, um **site** exclusivo no nosso **marketplace** onde empresas, PMEs e empreendedores que fabricam produtos regionais podem vender e valorizar a identidade local. Oferecemos suporte em treinamentos sobre a gestão eficiente da loja, bem como em vendas e pagamentos digitais.

No Brasil, desde 2021, mantemos uma parceria com o Ministério da Economia para apoiar a inclusão digital e financeira de artesãos no Programa do Artesanato Brasileiro. Potencializamos a geração de trabalho e renda por meio de capacitações, venda de produtos em nosso **marketplace** por meio de loja oficial e soluções financeiras.

No México, juntamente com os governos locais, desenvolvemos o projeto Viva México, que promove a digitalização das micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) com o desenvolvimento de lojas oficiais dentro do nosso **marketplace**.

ARGENTINA

370
PMEs incluídas no programa de Lojas Oficiais de Províncias

+3.500
produtos regionais à venda

BRASIL

+1.000
produtos à venda

198
artesãos participantes

MÉXICO

US\$
16,7
milhões em vendas nas lojas oficiais

40.000
empreendimentos capacitados

32
lojas criadas

Afroempreendedorismo

Desde 2018, atuamos em parceria com a Preta Hub para fortalecer negócios liderados por empreendedores negros no Brasil, contribuindo para sua inclusão digital, para a geração de renda e para a valorização do empreendedorismo, da cultura e da inventividade negra.

Para isso, disponibilizamos nossas ferramentas e nossos conhecimentos sobre estratégias de vendas online para quem participa do Afrolab, iniciativa de aceleração de afroempreendedores liderada pela Preta Hub. Destacamos suas histórias e produtos em nossa plataforma por meio de uma loja oficial e exclusiva da Feira Preta e de campanhas de promoção e valorização cultural.

Promovemos a transformação digital de afroempreendedores no Brasil.

Além disso, apoiamos diversas iniciativas da Preta Hub, como seu coworking na Bahia e São Paulo, o Prêmio Pretas Potências, que reconheceu mais de 150 iniciativas da economia criativa negra no Brasil, o Festival Feira Preta e o Afrolab, que capacitou mais de 190 empreendedores de todo o Brasil.

192
afroempreendimentos alcançados

1.250
produtos vendidos na loja oficial da Feira Preta no Mercado Livre

TEDx Amazônia

Brasil

Como parte do nosso compromisso de promoção de agentes da sociobiodiversidade na região, em 2023, apoiamos o TEDx Amazônia. O evento foi realizado em novembro, em Manaus, e contou com mais de 40 palestras sobre temas como bioeconomia, geração de renda, desenvolvimento territorial, ciência, empreendedorismo, arqueologia, direitos da natureza, tecnologia, combate ao desmatamento e conservação da biodiversidade.

↪ [Acessar o site](#)



INCLUSÃO E EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Protagonistas da vida financeira

A inclusão financeira está crescendo em todo o mundo, mas ainda apresenta muitos desafios em nossa região. Segundo dados do Banco Mundial, há 10 anos, 51% dos adultos possuíam uma conta corrente, e, em 2021, esse número pulou para 76%. Nos países em desenvolvimento, 71% da população possui esse tipo de conta.

A proposta de valor do Mercado Pago contribui para potencializar essa transformação na América Latina. Com o objetivo de democratizar os serviços financeiros na região, nossa fintech oferece uma oferta completa impulsionada por dados e tecnologia próprios, focada em incluir segmentos populacionais que normalmente não acessam contas bancárias tradicionais.

Da conta digital ao seguro e processamento de pagamentos, o Mercado Pago chega a compradores e vendedores com soluções amigáveis, seguras e acessíveis. Em 2023, ampliamos nossa oferta de compra e venda de criptomoedas no Chile, lançamos a possibilidade de acesso ao cartão de crédito para quem usa a carteira virtual no México e superamos as 9,73 milhões de apólices de seguros.

Durante 2023, seguimos trabalhando no desenvolvimento de ferramentas que permitam que as pessoas acompanhem as suas finanças para tomar decisões bem-informadas e responsáveis. Lançamos, na Argentina, México e Brasil, uma solução que permite revisar o fluxo de despesas pessoais para avaliar os consumos e encontrar oportunidades de economia ou investimento. Temos também o Reservas, uma ferramenta que permite separar o dinheiro da conta para poupar e gerar juros de investimento, com possibilidade de saque a qualquer momento e sem nenhum custo.

1 Banco Mundial, 2021. Global Findex 2021.

Como promovemos a inclusão financeira

PAGAMENTOS E COBRANÇAS	CRÉDITOS	POUPANÇA E INVESTIMENTO	SEGUROS DE VIDA E ACIDENTES
<p>Transferências financeiras simples e acessíveis.</p> <p>Cobranças: Point, dispositivo de cobrança com cartão de crédito e débito ou QR Code para pequenos comércios. QRs, links de pagamento e integrações online.</p> <p>Cartões sem custos de emissão ou manutenção. Transferências e pagamentos pelo aplicativo.</p> <p>667,9 M pagamentos com QR Code</p> <p>30 M usuários únicos de contas digitais</p> <p>116 B Volume total de pagamentos Acquiring (MPOS, QR, link de pagamento)</p> <p>66,9 B Volume total de pagamentos em contas digitais</p> 	<p>Soluções de financiamento Soluções de financiamento focadas em quem não têm acesso ao crédito no sistema financeiro tradicional. Empréstimos online instantâneos e simples, com soluções de tecnologia e sistemas de scoring baseados em inteligência artificial.</p> <p>13.679,3 M concedidos em crédito</p> <p>+45 M empréstimos concedidos a empreendedores e PMEs</p>	<p>Investimentos para obter rendimentos com baixo risco e a possibilidade de utilizar o dinheiro a qualquer momento. Conta com a garantia de um fundo de investimento comum, administrado e custodiado por empresas do sistema financeiro. Compra e venda de criptomoedas. Ferramenta Reservas para separar quantias de dinheiro com um objetivo predeterminado.</p> <p>30,4 M pessoas que investiram no Mercado Pago na Argentina, Brasil e México</p>	<p>Seguros de acidentes pessoais e de vida; roubo e dano de celulares; e proteção integral, que oferece resguardo a pessoas que nunca haviam contratado esse tipo de serviço.</p> <p>9,73 M seguros contratados</p> 

Educação financeira para uma inclusão próspera e efetiva

Com o Mercado Pago, criamos as condições para empoderar o maior número de pessoas para que assumam o controle de suas vidas financeiras e atuem na economia formal. Além disso, acompanhamos milhares de pequenas e médias empresas (PMEs) e empreendedores, oferecendo a possibilidade de incorporar novos canais de pagamento e ampliar sua capacidade de geração de renda.

No entanto, ainda existem grandes barreiras no acesso ao sistema financeiro, devido a questões de gênero, renda ou nível educacional. Na América Latina, embora a titularidade de contas tenha aumentado, a disparidade de gênero aumentou aproximadamente três pontos percentuais. Isso não é evidente apenas no acesso e utilização, mas também nos conhecimentos e nas habilidades necessárias para uma verdadeira inclusão. É por isso que atuamos hoje, promovendo iniciativas de educação financeira para que a inclusão seja efetiva e próspera.

Fortalecemos o papel social do Mercado Pago com iniciativas que aprofundam a inclusão financeira de populações com maiores lacunas educacionais ou de acesso ao sistema financeiro.

Realizamos iniciativas que promovem boas práticas sociais e de educação financeira, especialmente para mulheres empreendedoras e jovens. Nossos programas visam melhorar a compreensão dos usuários sobre produtos e conceitos financeiros, para que desenvolvam as habilidades e a confiança necessárias para estarem mais conscientes dos riscos e oportunidades financeiras.

Finanças pessoais para jovens

Em 2021, o Mercado Pago revolucionou as finanças pessoais na Argentina com a ativação de uma conta digital para pessoas entre 13 e 17 anos, que necessitam de autorização prévia de um adulto. Jovens podem depositar dinheiro, pagar com QR Code e obter um cartão pré-pago. Em 2023, adicionamos a possibilidade de os adolescentes aplicarem seu dinheiro em um Fundo Comum de Investimento, gerido e tutelado pelo ecossistema de serviços financeiros BIND. Mais de 1 milhão de adolescentes usam o Mercado Pago.

O desafio é reduzir lacunas educativas para garantir o uso responsável do dinheiro e promover a tomada de decisão bem-informada dos jovens sobre sua própria poupança. Nesse sentido, seguimos trabalhando em parceria com a Junior Achievement, oferecendo um programa de finanças pessoais voltado a alunos de escolas públicas da região. O programa propõe um percurso online de três módulos a serem realizados no período de um mês, com salas de consultas, campus virtual e conteúdos sobre orçamento, poupança, seguros, créditos e investimentos. Quem conclui o curso recebe um certificado.

+3.400
jovens formados em finanças pessoais

118
escolas alcançadas

79%
sentem-se competentes na gestão de suas finanças pessoais em canais físicos e/ou digitais

69%
sentem-se competentes ao comparar preços

As habilidades financeiras, digitais e de liderança são críticas para que as mulheres empreendedoras possam pensar, desenvolver e aprimorar seus negócios.



Empoderar mulheres empreendedoras

A América Latina é a região com mais empreendimentos liderados por mulheres no mundo, segundo The Global Entrepreneurship Monitor. Existem mais de 7 milhões de micro, pequenas e médias empresas na região - mais de 50% delas são femininas.

Apesar de impulsionar a economia e gerar empregos, as empreendedoras latino-americanas são as que enfrentam mais barreiras no acesso a serviços e ferramentas de gestão financeira, essenciais para a formalização e o crescimento dos seus negócios. No total, 73% das PMEs lideradas por mulheres na América Latina não conseguem obter recursos econômicos suficientes para impulsionar o crescimento de suas empresas ou são completamente excluídas do setor financeiro (Dados IFC - Internacional Finance Corporation, 2017).

Existem outros fatores que limitam a criação de um ecossistema empreendedor e financeiro equitativo para as mulheres na região, tais como as percepções relacionadas aos papéis de gênero, falta de formação empresarial, discriminação por sexo, nível socioeconômico ou raça, bem como a escassez de produtos e serviços com perspectiva de gênero.

Sabemos que a educação é um fator-chave para permitir outras dimensões de inclusão financeira, como bem-estar financeiro e o desenvolvimento produtivo.

O Mercado Pago se uniu ao movimento Pró-Mulher, na América Latina, à Aliança Empreendedora e Barkus, no Brasil, para promover a educação financeira para empreendedoras da região. A iniciativa tem como foco potencializar a capacidade de geração de renda e apoiá-las no planejamento de um futuro sustentável para seus negócios.

Assim, as mulheres acessam conteúdos educacionais para cada etapa do seu empreendimento, adquirem habilidades digitais em liderança, gestão, desenvolvimento pessoal, finanças e vendas, conectam-se com outras empreendedoras da região, recebem mentoria e suporte personalizado. Com essa aliança, além de acompanhá-las durante todo o ciclo de desenvolvimento de seus negócios, buscamos criar uma rede de mulheres empreendedoras na América Latina.

3.160
mulheres empreendedoras
certificadas

+5.000 desde o início do programa em 2022

64%
melhoraram suas habilidades
financeiras

86%
adotaram o uso de orçamento
em seus negócios

85%
afirmam ter incorporado
canais digitais e/ou soluções
de cobrança online

Cultura de doação

Apoiamos a construção de uma cidadania digital solidária, fortalecendo a capacidade das organizações sociais latinas de arrecadar e gerir recursos.

O Mercado Livre Solidário é o nosso programa para impulsionar a captação de recursos de organizações da sociedade civil da América Latina, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa, solidária e equitativa.

O Mercado Livre Solidário utiliza a tecnologia para conectar ONGs a milhões de pessoas na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México, Peru, Uruguai e Venezuela.

Ao aderir ao programa, as organizações acessam capacitações e ferramentas digitais para simplificar a captação e a gestão de recursos: podem receber doações pelo Mercado Pago, vender seus produtos ou serviços com taxas bonificadas, fazer a gestão financeira das operações, investir recursos disponíveis na carteira digital, conectar-se com outras organizações da América Latina e ainda participar em campanhas promovidas pelo Mercado Livre.

US\$ **+33,2 M**
em transações realizadas por meio do programa

+3.900
organizações participantes do Mercado Livre Solidário

Botão Doar

Desenvolvemos o Botão Doar para amplificar o impacto e mobilizar o apoio a causas sociais e ambientais relevantes. Trata-se de uma funcionalidade permanente do Mercado Pago, que permite que as doações sejam canalizadas para diversas ONGs de forma rápida, transparente e segura pelo aplicativo.

Presente na Argentina, no Brasil e no México, o Botão Doar tem papel especial em situações de emergência, como incêndios e inundações. Em 2023, foi ativado para arrecadar recursos para as populações afetadas pelo ciclone extratropical no Rio Grande do Sul, no Brasil, e pelo furacão Otis,

em Acapulco, no México. Além disso, busca contribuir para o fortalecimento da cultura da doação, apoiando o trabalho de ONGs de diferentes portes e causas, para as quais as doações representam uma parte relevante de sua engenharia financeira.

Utilizamos nossas soluções para promover a cultura de doação digital e atuar diante de emergências sociais ou ambientais.

US\$ **356.166**
arrecadados por as ONGs vinculadas ao Botão Doar



Acreditamos que a formação em tecnologia pode ser um poderoso motor de crescimento socioeconômico para a região.

EDUCAÇÃO PARA A INCLUSÃO DIGITAL

Democratizar conhecimento e oportunidades

Queremos que as pessoas possam aproveitar as milhares de possibilidades de estudar, empreender ou trabalhar oferecidas pela indústria da ciência e tecnologia. E sabemos que a educação é a melhor forma de democratizar esses saberes e oportunidades.

De acordo com estimativas do Banco Mundial, até 2025 serão criados 149 milhões de novos empregos na indústria tecnológica em âmbito mundial. Em nossa região, a realidade está longe de atender a essa demanda. Apenas 26% das pessoas que estudam em universidades na América Latina estão matriculadas em carreiras de Ciências, Tecnologia, Engenharia e Matemática (STEM). Olhando mais de perto: as mulheres representam menos de 30% das pessoas em carreiras de engenharia e tecnologia na região.

Sabemos que a indústria tecnológica é e continuará a ser uma das grandes geradoras de oportunidades de emprego e empreendedorismo no mundo. Queremos fechar lacunas e expandir o acesso a conhecimentos e habilidades que permitam aos nossos jovens aproveitar essas oportunidades. Por isso, focamos nossas iniciativas educacionais na democratização do acesso a conteúdos educacionais de qualidade para que iniciem sua trajetória na tecnologia, aprofundem seus conhecimentos e transformem seus projetos e ideias em realidade.



Beta Hub

A educação ativa, baseada na tecnologia e centrada na pessoa, tem o potencial de capacitar as novas gerações e promover sua autonomia para conceber iniciativas próprias que elevem sua voz e seus interesses. Por isso, em 2023, lançamos o [Beta Hub](#), uma comunidade de aprendizagem que busca estimular o interesse de adolescentes latino-americanos em usar a tecnologia para transformar sua realidade.

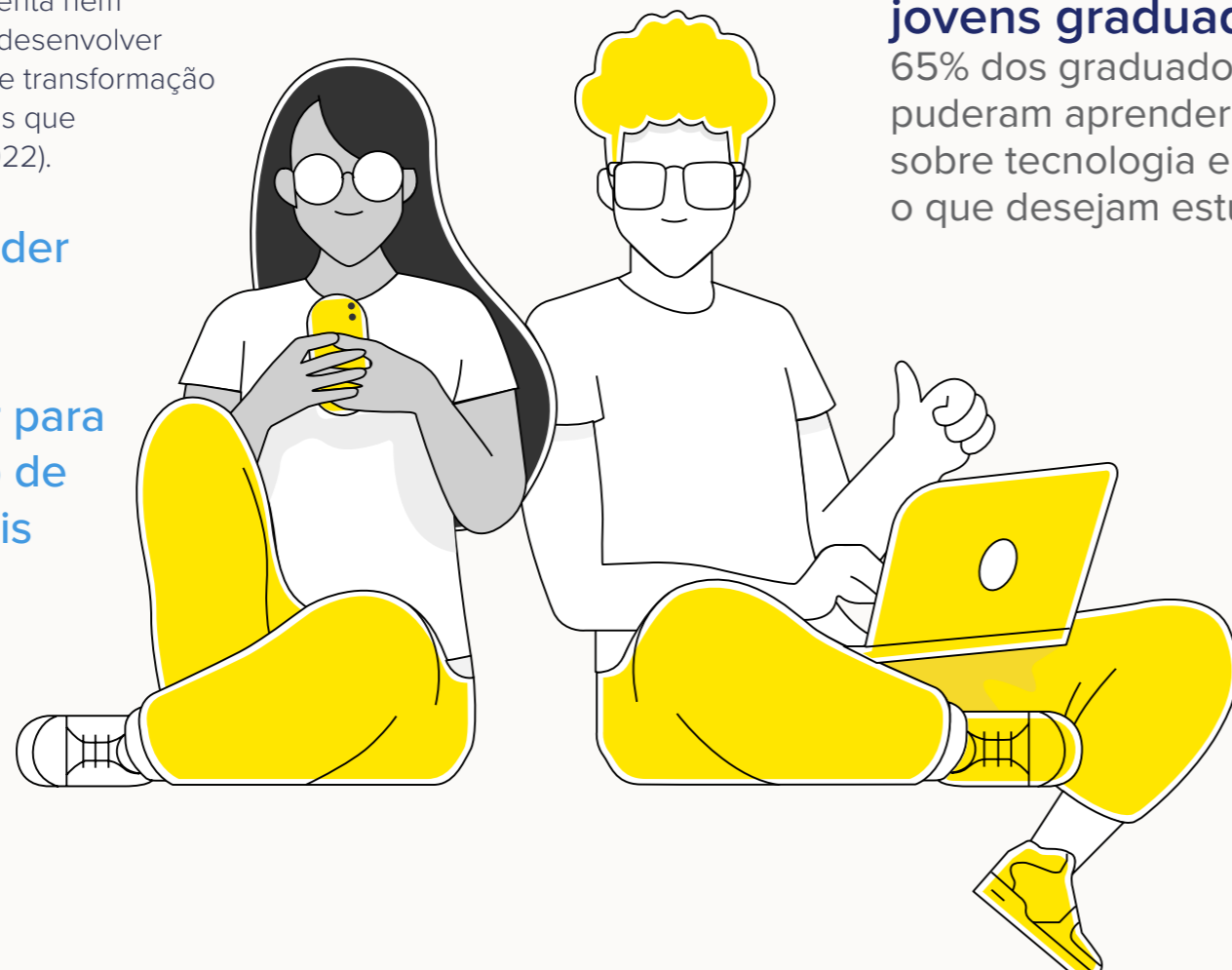
A formação em competências ligadas à tecnologia é um desafio na América Latina, onde há mais de 44 milhões de jovens entre 15 e 18 anos (OPS, 2018) com potencial para criar projetos que envolvam tecnologia. Mas, ao saírem da escola, na fase em que estão mais abertos a explorar, aprender e descobrir as suas paixões, demonstram pouco interesse e competências para se desenvolverem nessa área. A aprendizagem digital nas escolas não os orienta nem fornece as ferramentas para desenvolver competências com sentido de transformação e não há referências próximas que contribuam para isso (OIT, 2022).

Acreditamos no poder da tecnologia para fechar lacunas de acesso e contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais equitativa.

O Beta Hub oferece treinamentos e conteúdos gratuitos para jovens de 16 a 18 anos e um espaço de interação que desafia os adolescentes a passarem de usuários a criadores de soluções de base tecnológica. A comunidade promove a conexão com especialistas, referências e pares com interesses semelhantes, oferecendo ferramentas e inspiração para concretizar suas ideias.

Promovemos essa comunidade junto com organizações de educação e tecnologia da América Latina, com quem compartilhamos a mesma perspectiva de diversidade e inclusão e o DNA de agilidade, abertura, colaboração e trabalho ecossistêmico.

↔ [Plataforma online](#)



9.000
jovens cadastrados na plataforma

2.218
bolsas de estudo concedidas

10
organizações parceiras

1.180
jovens graduados
65% dos graduados puderam aprender mais sobre tecnologia e identificar o que desejam estudar



Conectadas

Nosso programa criado para aproximar mais meninas e jovens da tecnologia completou três anos em 2023. Essa iniciativa imersiva, online e gratuita, direcionada a meninas entre 14 e 18 anos, procura oferecer ferramentas e colocá-las em contato com referências positivas do mundo da tecnologia, para que desenvolvam sua autoconfiança e suas capacidades de criar soluções para os desafios que identificam na região.

Implementamos o programa na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México, Peru e Uruguai, em parceria com a ONG Chicas em Tecnologia, que promove a construção de uma tecnologia que contribua para a igualdade de gênero, e com a [reprograma], negócio social brasileiro que ensina programação para mulheres, priorizando as comunidades negras e trans.

929
jovens da América Latina participaram do Conectadas em 2023

84%
descobriram que gostam de estudar, pesquisar e trabalhar em temas de tecnologia

145
projetos de impacto idealizados pelas participantes

93%
conheceram as opções de formação e desenvolvimento profissional em tecnologia

Certified Tech Developer

O mercado de trabalho exige cada vez mais pessoas com conhecimentos de programação. Mas, segundo o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), há um déficit de mais de 1 milhão de pessoas com essa capacidade na América Latina para atender à demanda projetada para 2025.

Nesse contexto, em 2021, juntamo-nos à Globant e à Digital House para cocriar o programa Certified Tech Developer e ajudar o maior número de pessoas a receber o melhor treinamento para aproveitar as oportunidades da economia do conhecimento. A iniciativa concede bolsas de estudo a jovens para seguirem carreiras tecnológicas na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Uruguai e, a partir de 2023, México, Peru e Equador.

Capitalizamos as oportunidades da indústria do conhecimento, aprimorando o talento digital da região.

A formação tem duração de dois anos e é realizada remotamente, utilizando metodologias ágeis com ênfase na prática e nas necessidades do mercado de trabalho tecnológico. Quem conclui o programa recebe um certificado de formação técnica com potencial para ingressar no mercado de trabalho de tecnologia com uma remuneração competitiva. Em junho de 2023, 29 formandos receberam o diploma de **Professional Developer**.

2.538
formandos

+7.800
alunos passaram pelo programa
39% mulheres

+1.100
bolsas de estudo
45% para mulheres

Incentivos fiscais

Brasil

Utilizamos os incentivos fiscais previstos na legislação brasileira para destinar recursos para iniciativas alinhadas aos nossos objetivos estratégicos nas áreas de cultura, esporte, saúde e defesa dos direitos de crianças, adolescentes e idosos.

US\$ 4,6 M
direcionados aos projetos

Capital natural

Meio ambiente

O desafio de crescer de forma sustentável
Inventário de carbono
Mobilidade sustentável
Circularidade de materiais
Gestão da energia
Regeneração e conservação

↓ [Baixar capítulo](#)



MUDANÇAS CLIMÁTICAS: ENERGIA, MOBILIDADE E PACKAGING

O desafio de crescer de forma sustentável

Em 2023, 84,6 milhões pessoas realizaram 1.404,4 milhões compras em nossa plataforma e entregamos 1,377 bilhão de pacotes: 31% a mais que no ano anterior. Esse crescimento não teria sido possível sem uma rede logística moderna e inovadora, dedicada a garantir que cada pedido chegue ao seu destino com segurança, qualidade e rapidez.

Mas sabemos que à medida que o nosso negócio cresce e conecta mais pessoas, nosso impacto ambiental aumenta. E, com isso, cresce também o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável da região.

Somos uma empresa de tecnologia, com uma força logística incrível! Nossos principais impactos ambientais advêm das nossas operações e da nossa cadeia de valor. Promovemos um trabalho articulado com empreendedores, fornecedores de soluções, governos locais e especialistas para superar as barreiras tecnológicas, culturais e de infraestrutura da região em que atuamos.

Em parceria e por meio de alianças com os principais atores da cadeia logística da região, trabalhamos para implementar tecnologias e possibilitar o desenvolvimento de soluções disruptivas, que possam ser escaladas em nosso mercado e na indústria para que chegue o melhor.

Combinamos soluções existentes com inovações potenciais para fortalecer a nossa estratégia ambiental de longo prazo.

Estratégia ambiental

Desenhamos uma estratégia para minimizar nossos impactos ambientais negativos e, ao mesmo tempo, maximizar os positivos, à medida que crescemos e alcançamos mais pessoas. Para desenvolvê-la, levamos em consideração as oportunidades de melhoria identificadas a partir da medição da pegada de carbono, bem como os riscos e as oportunidades relacionados às mudanças climáticas para nosso negócio.

A maior parte de nossas emissões do Escopo 1 (diretas) vem da frota logística e, no Escopo 2, da energia consumida pelos centros de distribuição. Assim, o foco da nossa gestão ambiental para reduzir e mitigar esses impactos baseia-se em três eixos: mobilidade sustentável, gestão energética e circularidade de materiais. Esses pilares estão intrinsecamente ligados à operação logística e focam em ações com alto potencial de redução de emissões.



DIVULGAÇÃO CLIMÁTICA

Divulgação de impactos climáticos

Complementamos a nossa visão estratégica trabalhando com metodologias internacionais que nos permitem aprofundar a compreensão dos impactos climáticos e apoiar nossas iniciativas de redução de emissões.

TASK FORCE FOR CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

Fomos a primeira empresa de comércio eletrônico da América Latina a publicar um relatório TCFD (Task Force for Climate-Related Financial Disclosures), que permite identificar e avaliar riscos e oportunidades climáticas atuais e potenciais em nossos negócios.

[↔ Informe TCFD](#)

CARBON DISCLOSURE PROJECT

Desde 2020, respondemos ao questionário sobre Mudanças Climáticas do Carbon Disclosure Project (CDP), que nos ajuda a descobrir riscos e oportunidades, bem como a monitorizar e avaliar o nosso progresso.

[↔ cdp.net](#)

MUDANÇAS CLIMÁTICAS: ENERGIA, MOBILIDADE E PACKAGING

Inventário de carbono

Desde 2016, medimos a nossa emissão de carbono equivalente nos escopos 1, 2 e 3, utilizando metodologias reconhecidas internacionalmente, como Value Chain (Scope 3) do GHG Protocol, The GLEC Framework, DEFRA, IEA e IPCC. A cada ano, aprimoramos o cálculo para torná-lo mais preciso e compatível com a realidade do nosso negócio.

Além de medir com precisão o impacto ambiental das nossas operações, levamos em consideração as emissões de toda a nossa cadeia de valor, incluindo um inventário robusto de Escopo 3. Com uma abordagem conjunta e integrada de nossas parcerias comerciais, incentivamos e cobramos que nossos fornecedores de transporte rodoviário, marítimo e aéreo façam a medição e comuniquem suas emissões de carbono. Assim, conhecemos e gerimos efetivamente o nosso impacto ambiental, garantindo relações transparentes e responsáveis em toda a cadeia de suprimentos.

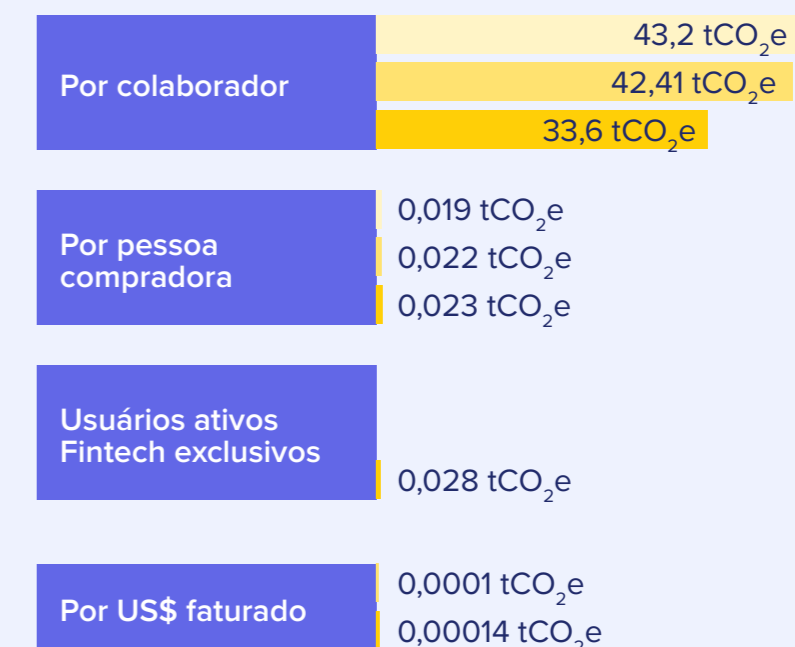
Avaliar detalhadamente nosso inventário de emissões nos permite identificar as áreas em que podemos atuar hoje para gerar transformação.



Inventário GEI



Intensidade das emissões



2021 2022 2023

Emissão de gases de efeito estufa

Em tCO₂e

	RELATADO 2021	2022	AJUSTADO 2022	2023
Estimativa global	1.293.925	1.694.430	1.426.856	1.959.475
Escopo 1	343.554	469.550	318.140	567.156
Escopo 2	11.510	17.844	17.844	16.864
Escopo 3	938.861	1.207.037	1.090.872	1.375.455

MUDANÇAS CLIMÁTICAS: ENERGIA, MOBILIDADE E PACKAGING

Mobilidade sustentável

Levar nossas entregas até seus destinos é uma das principais fontes de emissões diretas de nossas operações. Para garantir entregas seguras, rápidas e eficientes, operamos com um mix de frota que inclui transporte rodoviário, marítimo, urbano e aéreo. Estamos firmemente empenhados em reduzir as emissões e mitigar o impacto ambiental associado a cada uma delas.

Os projetos que realizamos acontecem em um contexto desafiador, caracterizado por restrições do mercado de eletromobilidade e pela falta de infraestrutura de recarga para carros elétricos em toda a região. Por essa razão, nossas iniciativas de mobilidade sustentável também apostam no desenvolvimento e expansão desse tipo de instalação, impulsionando o desenvolvimento desse mercado.

Sabemos também que essa transição representa uma grande oportunidade para a região. Por isso, trabalhamos em conjunto com os membros da cadeia logística latino-americana para encontrar as melhores soluções para os desafios locais.

Envolvemos toda a cadeia logística no desafio de alcançar uma mobilidade sustentável baseada em combustíveis de baixas emissões de carbono.

Fiéis ao nosso compromisso, em 2023 multiplicamos em 288% o investimento nesse pilar da nossa estratégia ambiental, com iniciativas focadas em três eixos: eficiência logística, combustíveis alternativos e frota e tecnologia.

+22 M
de pacotes entregues
por meio da mobilidade
sustentável

Eficiência logística

Do instante em que o usuário clica no botão “Comprar” à chegada de sua encomenda, entra em ação uma operação logística avançada que, em 2023, permitiu que 75,7% dos envios chegassem ao destino em menos de 48 horas.

Cada vez que um usuário compra um produto, nossas soluções tecnológicas validam se ele está armazenado em algum de nossos grandes centros de distribuição (fulfillments). A partir daí e, conforme sua rota, a remessa é enviada aos cross docking, de onde partem os caminhões de entrega de milha intermediária. Nessa etapa, utilizamos inteligência artificial para otimizar rotas e selecionar o modo de entrega, melhorando a velocidade e a eficiência no uso de combustível. Além disso, a instalação de medidores de dados em tempo real na frota melhora a precisão das informações para as ações ambientais e de segurança. O rastreamento em tempo real, possibilitado pela tecnologia telemática, melhora a agilidade de entrega, facilitando a eficiência no planejamento operacional.

Com rotas mais diretas e veículos mais eficientes, geramos menos impacto ambiental nos envios.

A encomenda está a caminho. Do cross docking, chega ao service center, o local mais próximo de seu destino final. De lá, é despachada até o local de entrega, por meio de uma frota de veículos urbanos de última milha. É nessa etapa que incorporamos cada vez mais veículos elétricos.

PRIMEIRA MILHA

Transporte de produtos dos vendedores até os centros de distribuição (*fulfillments*)



MILHA INTERMEDIÁRIA

Transporte de produtos dos centros de distribuição (*fulfillments*) até os *cross docking* situados em cidades-chave da região, e destes para o centro de serviços mais próximo do ponto de chegada final.



ÚLTIMA MILHA

Envio do centro de serviços mais próximo até o ponto de chegada.



Frota elétrica

Estamos atentos às últimas inovações do mercado para que a nossa frota continue a crescer e a se modernizar, planejando expandi-la para 10 mil veículos elétricos nos próximos anos. Essa abordagem considera uma visão abrangente, que vai além da incorporação de veículos elétricos, estabelecendo também um sistema de carregamento robusto em todos os países onde operamos.

Em 2023, multiplicamos em cerca de três vezes nossa frota elétrica em comparação a 2022, graças ao esforço conjunto com os principais atores do setor logístico da América Latina e ao enorme empenho de equipes internas, formando, assim, a maior frota elétrica da região.

Em 2023, contamos com 2.321 veículos elétricos para entregas no Brasil, México, Colômbia, Chile, Uruguai e Argentina. Essa modalidade permite reduzir as emissões de carbono da entrega em até 90% em comparação com veículos similares a diesel, dependendo do país. Como valor agregado, os veículos elétricos são menos ruidosos, melhorando a qualidade de vida nas cidades.

2.321
veículos elétricos

+191,2% vs 2022

2.430
redução de emissões de tCO₂
em comparação com o diesel

Distribuição de frota elétrica

Brasil

CAMINHONETES 940

VUCs¹ 66

TRICICLOS 3

1.009

Total
Brasil

Chile

CAMINHONETES 301

301

Total
Chile

Uruguai

CAMINHONETES 2

2

Total
Uruguai

México

CAMINHONETES 870

MOTOCICLETAS 30

900

Total
México

Colômbia

CAMINHONETES 87

TRICICLOS 17

104

Total
Colômbia

Argentina

CAMINHONETES 5

5

Total
Argentina

¹ Veículos Urbanos de Carga.

Combustíveis alternativos

Outra forma eficaz de reduzir as emissões de nossa logística é a utilização de combustíveis de baixa emissão ou oriundos de fontes renováveis. Por isso, investimos no desenvolvimento de uma frota de caminhões movidos a gás natural, que emite cerca de 18% menos carbono que o diesel, e a biometano, combustível produzido a partir de resíduos orgânicos que tem potencial para diminuir consideravelmente as emissões em comparação com o diesel.

169
veículos usam gás natural

14
veículos usam biometano entre outros combustíveis

Inovação para acelerar a logística com baixas emissões de carbono

Inovar faz parte do DNA de todas as pessoas que trabalham no Mercado Livre. Os desafios nos levam a pensar em soluções novas e disruptivas, e nosso espírito empreendedor e colaborativo nos inspira a unir forças com os melhores parceiros. Foi o que fizemos na busca de respostas para mover o contexto logístico da América Latina em direção ao futuro.

Unimo-nos ao Newlab, um laboratório de inovação dos Estados Unidos que incentiva a colaboração entre empreendedores, o mercado e a academia, para desenvolver tecnologias de ponta. Juntamente com essa organização, realizamos um estudo que procura explorar e integrar tecnologias emergentes para logística de baixo carbono e novos empreendimentos globais.

Nosso enfoque é testar protótipos e implementar soluções inovadoras na última milha e potencialmente na milha intermediária, com ênfase em entregas em regiões de alto tráfego e densamente povoadas.

Em 2023, abrimos uma chamada para startups de todo o mundo que trabalham em mobilidade sustentável, da qual participaram 128 organizações - 62% delas da América Latina. Em 2024, avaliaremos os resultados e iniciaremos a implementação de algumas das iniciativas.

A chamada buscou projetos com foco em:

MICROMOBILIDADE

Uso de veículos elétricos leves para entregas e navegação urbana.

RETROFIT

Conversão de vans com motor de combustão interna em soluções de mobilidade elétrica econômicas e de alto desempenho.

CARREGAMENTO PARTICULAR COMPARTILHADO

Instalação de soluções para carregamento de frotas de veículos elétricos em estacionamentos compartilhados.

CARREGADORES PORTÁTEIS

Fornecimento de carregadores elétricos portáteis, confiáveis, inteligentes e econômicos.

PLATAFORMAS DE PLANEJAMENTO E OTIMIZAÇÃO EM TEMPO REAL

Otimização de fatores de forma e infraestrutura de veículos elétricos, rotas e gestão de frotas em tempo real

ENTREGA AÉREA

Uso de drones e veículos aéreos não tripulados para alcançar resultados rápidos e econômicos.

128
projetos apresentados

80%
qualificados para participar

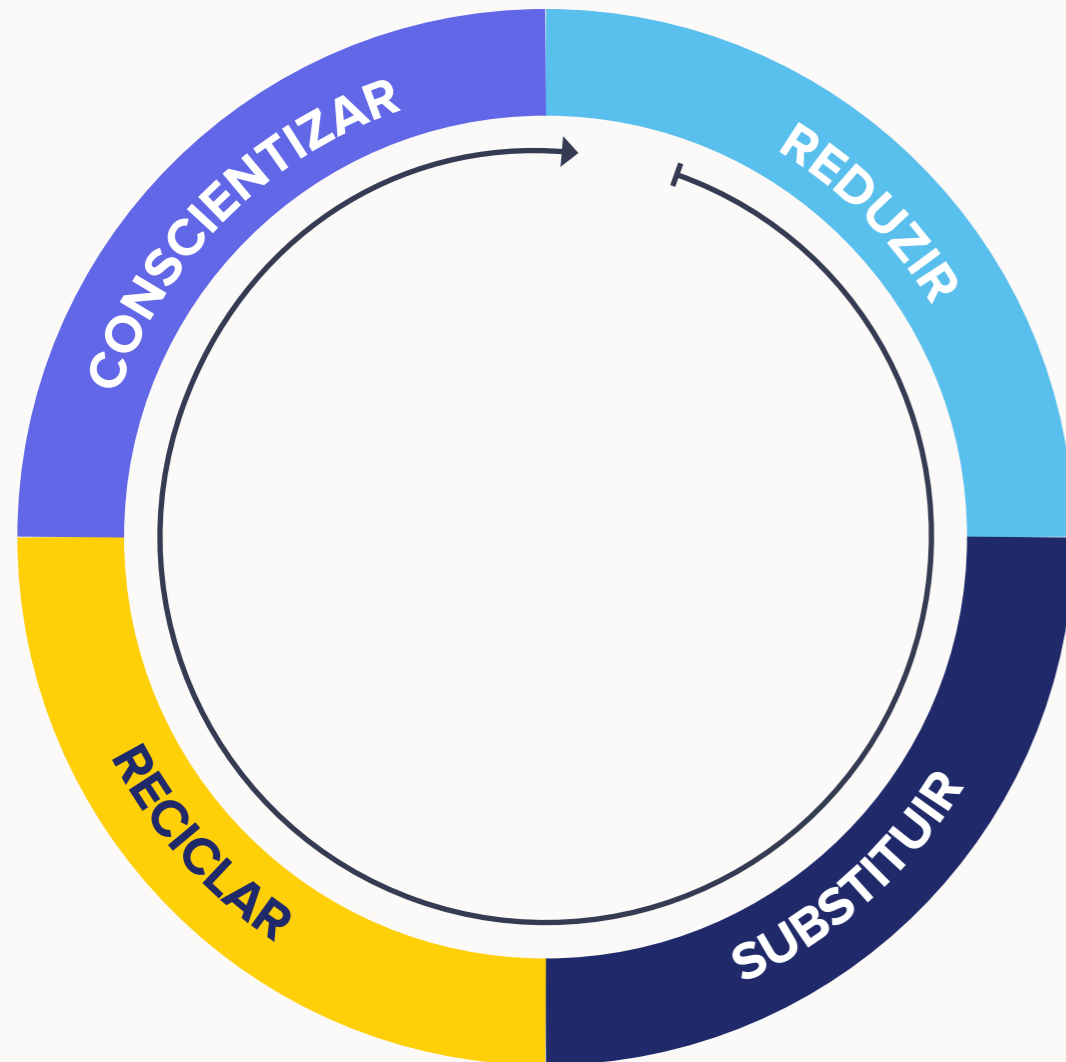


MUDANÇAS CLIMÁTICAS: ENERGIA, MOBILIDADE E PACKAGING

Circularidade de materiais

Toda a operação logística, tecnológica e de suporte para vender e comprar em nossa plataforma de comércio eletrônico gera resíduos. E isso representa 1,11% das nossas emissões de carbono.

Procuramos soluções que nos permitam minimizar o volume de material destinado a aterros sanitários e reinserir os recursos no ciclo produtivo, promovendo a circularidade dos materiais. Atuamos em três focos: reduzir, substituir e reciclar, além de conscientizar aqueles que compõem nossa cadeia de valor.



Reduzir

Uso eficiente de insumos

- Envio de produtos em embalagens primárias.
- Redução da gramatura das sacolas sem afetar sua resistência.
- Aumento da variedade dos tipos de caixas, para que as embalagens sejam mais adequadas.
- Recondicionamento de paletes de madeira.
- Eliminação de tubos dos rolos de filme plástico.

Substituir

Substituição de materiais essenciais por outros com menor impacto ambiental

- Uso de papelão e plástico reciclado em nossas embalagens, em vez de material virgem.
- Substituição de recipientes descartáveis por recipientes duráveis.
- Projeto de sacola reutilizável.

Reciclar

Realizamos um programa regional de reciclagem com separação, coleta seletiva e valorização de resíduos como papelão, papel, plástico ou paletes. Mais de 85% dos materiais secos de nossos centros de distribuição são recuperados em conjunto com organizações locais.

Em relação aos resíduos orgânicos, em nossa sede de Osasco, no Brasil, contamos com duas composteiras industriais gerenciadas em colaboração com as Empresas B. Essas composteiras transformam cerca de uma tonelada de lixo orgânico por semana em adubo fértil, que é doado à Cooperativa Coopernatuz e usado em seus programas de hortas comunitárias que geram trabalho para mais de 70 pessoas.

Conscientizar

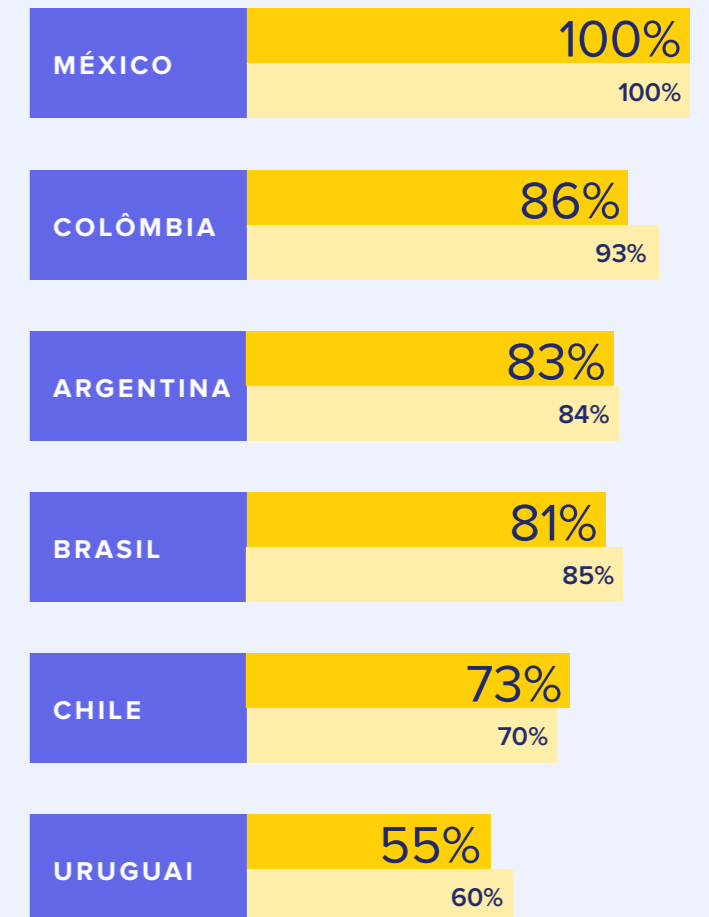
Convidamos os compradores de nosso marketplace a aderir ao descarte correto. A partir de um QR code nas etiquetas de nossos envios, oferecemos recomendações para o adequado descarte final dos materiais de embalagem nas residências.

88%

taxa de recuperação de resíduos

País

da maior para a menor

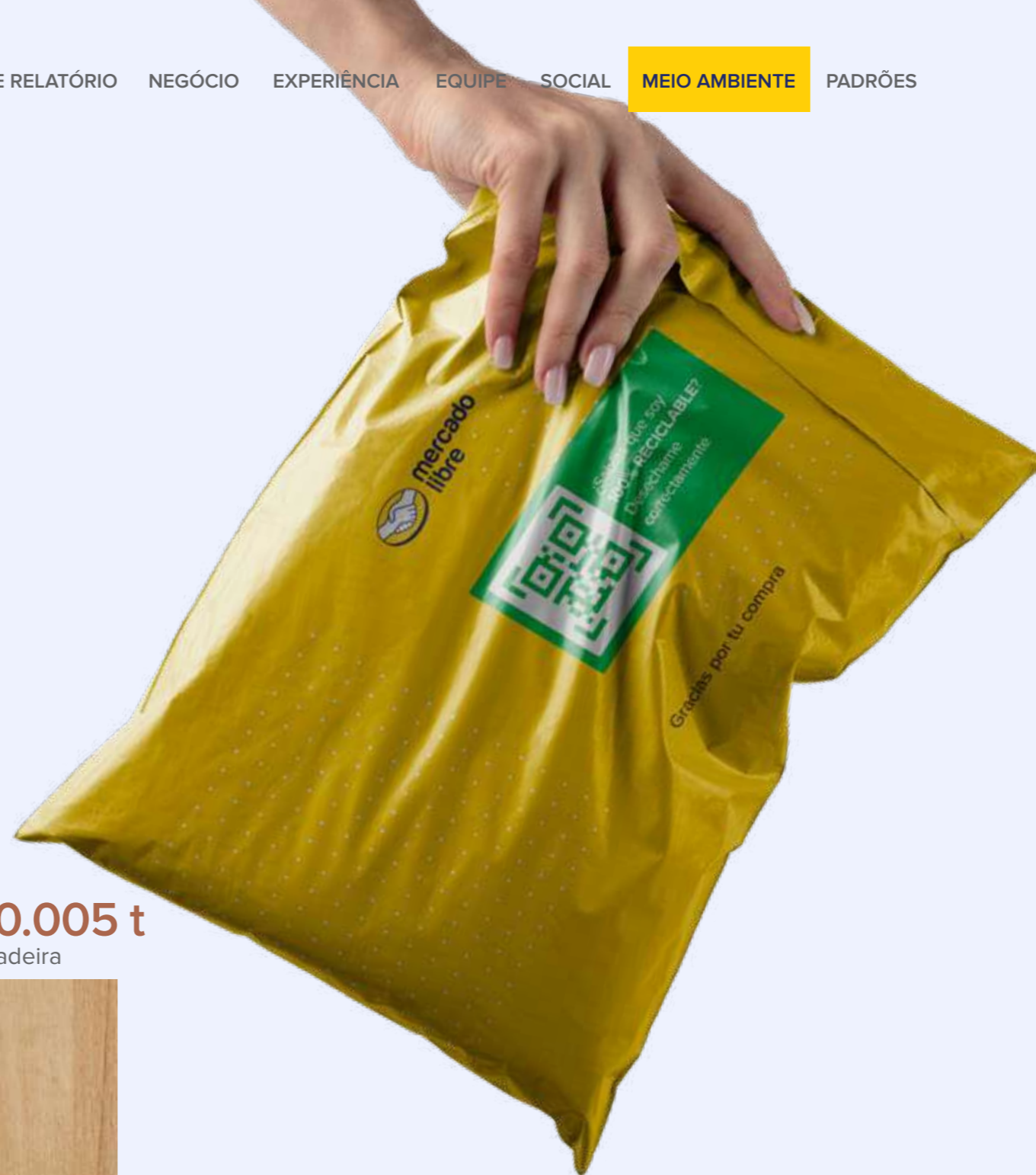


2023

2022

Gestão de resíduos

Tipos de resíduos gerados



Logística reversa

Para os produtos que, por qualquer motivo, são devolvidos às nossas unidades, desenvolvemos um programa de logística reversa que realiza uma avaliação rigorosa de cada item, otimizando a gestão de estoques e minimizando o desperdício de materiais. Cada produto é avaliado e classificado, para que retorne à cadeia de valor por meio de sua doação, revenda para outras empresas ou reciclagem.

Graças ao programa, recuperamos 97% de todos os produtos devolvidos, evitando o envio desses materiais a aterros sanitários.

97%
itens de troca
ou devolução
recuperados

Inovação em embalagens

Garantimos que cada envio tenha a embalagem ideal tanto para cuidar do produto quanto do meio ambiente. Para isso, analisamos seu tamanho, seus materiais e sua reciclabilidade. Utilizamos tecnologia e criatividade para encontrar soluções que melhorem a experiência do usuário e, ao mesmo tempo, reduzam o impacto ambiental.

Em nossos centros de distribuição, adotamos uma solução inteligente que mede o volume de cada pacote para definir o tamanho adequado da embalagem, garantindo sua segurança sem desperdício de material.

100% das embalagens de transporte dos envios que saem dos nossos centros de distribuição são recicláveis, reutilizáveis ou compostáveis.

Promovemos a circularidade dos materiais por meio da utilização de materiais reciclados em nossas embalagens. Todas as caixas utilizadas em nossas operações contêm no mínimo 30% de papelão reciclado em sua composição. Em 2023, 80% das caixas já eram fabricadas com 50% de material reciclado. Além disso, utilizamos papelão com rastreabilidade da cadeia de valor, certificado ou em processo de certificação pelo Forest Stewardship Council (FSC). Esse selo garante que o produto foi elaborado com manejo florestal responsável.

No caso das sacolas plásticas usadas nos envios, na Argentina e no México, 50% do seu conteúdo é composto de material reciclado. E assumimos o compromisso de reformular a composição das sacolas para reduzir progressivamente a percentagem de plástico virgem. Graças à iniciativa, em 2023 conseguimos evitar a utilização de 900 toneladas de plástico.

Adicionalmente, desde 2020, promovemos o envio de alguns produtos em suas embalagens primárias, sem sacolas, caixas ou outras embalagens adicionais. Assim, contribuimos para a redução do uso de materiais, otimizamos o espaço usado no transporte e, assim, também o consumo de combustível. Em 2023, essa forma de envio continuou a crescer, atingindo 15% dos envios.

100% recicláveis, reutilizáveis ou compostáveis



MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Gestão da energia

Cada envio que passa por nossa operação requer energia para chegar ao seu destino. Assim, uma das nossas principais fontes de emissões está no sistema logístico, principalmente nos centros de distribuição. Isso se deve à energia necessária para o elevado grau de automatização dos processos de expedição, o que nos permite atingir altos padrões de qualidade e rapidez nos processos.

A partir da avaliação do nosso consumo, encontramos duas frentes de oportunidade para a redução de emissões nesse âmbito: a eficiência energética por meio de medição inteligente e a transição para energia proveniente de fontes renováveis.

Eficiência energética através de medição Inteligente

Instalamos sistemas de medição inteligentes e sensores de tecnologia IoT para monitorar, de forma remota, precisa e em tempo real, o consumo de energia de nossos centros de distribuição em toda a América Latina. A utilização desses recursos fornece informações para gerar projetos de engenharia capazes de otimizar a eficiência energética de nossas operações.

103 centros de distribuição têm sensores de medição inteligentes em toda a região.

Consumo elétrico (em KWh)

PAÍS	2022	2023
Argentina	13.096.407 kWh	13.736.461 kWh
Brasil	59.369.393 kWh	73.935.216 kWh
Chile	4.187.383 kWh	6.344.907 kWh
Colômbia	2.016.167 kWh	1.837.799 kWh
México	25.724.048 kWh	48.610.917 kWh
Peru	-	39.606 kWh
Uruguai	753.475 kWh	780.948 kWh
Venezuela	57.335 kWh	87.245 kWh
Total de escritórios e centros de distribuição	105.204.209 kWh	145.373.099 kWh
Intensidade energética (KWh/m²)	51 KWh/m²	55,6 KWh/m²
Intensidade energética (KWh/pacote)	-	0,106 KWh/pacote

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO	2022	2023
Consumo total de combustíveis procedentes de fontes não renováveis dentro da organização em Gigajoules, incluindo os tipos de combustíveis utilizados (diesel)	5.786.705 GJ	7.929.037 GJ
Consumo total de combustíveis procedentes de fontes renováveis dentro da organização em joules ou múltiplos, incluindo os tipos de combustível utilizados		
Consumo total de eletricidade (em Gwh)	105,21	145,37
Consumo total de eletricidade (em Gigajoules hora)	378,76	523,34
Consumo de aquecimento (em joules, watts-hora ou múltiplos)	0	0
Consumo de refrigeração (em joules, watt-hora ou múltiplos)	0	0
Consumo de vapor (em joules, watt-hora ou múltiplos)	0	0
Consumo total de energia dentro da organização, em Gigajoules	6.165.461 GJ	7.929.560 GJ

Transição para energias renováveis

Aceleramos a transição energética das nossas operações, com o objetivo de abastecê-las com 100% de energia oriunda de fontes renováveis. Implementamos, nesse sentido, duas ações: compra de energia limpa gerada fora de nossos prédios, por meio de contratos PPA (Power Purchase Agreements), e instalação de usinas de energia solar em nossos edifícios.

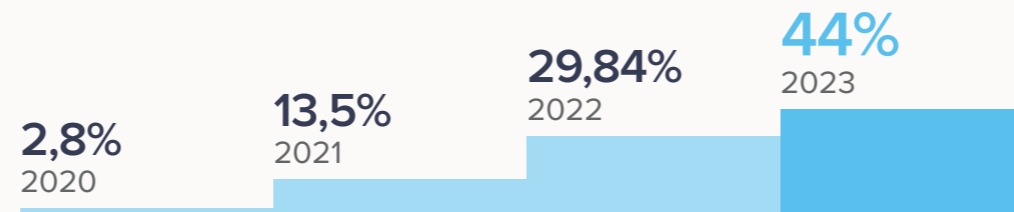
Por seu alto grau de mecanização e automação, os fulfillments envolvem um consumo intensivo de energia. Os maiores centros de distribuição representam 20% da nossa operação e cerca de 52% do consumo de energia. Portanto, é aqui que focamos as iniciativas de eficiência e transição para energias limpas.

Nossa meta é migrar 100% das operações dos nossos centros de distribuição para fontes de energia limpa até 2035.

No Brasil, em 2023, somamos 6 prédios abastecidos pelo mercado livre de energia e 7 atendidos por geração distribuída, atingindo cerca de 63% do nosso consumo no país. No Chile, 82% do consumo total de energia de nossas instalações provêm de energias renováveis e, no México, 26%.

Ao final de cada ano, adquirimos Certificados Internacionais de Energia Renovável (I-REC, na sigla em inglês) para toda a energia de fontes renováveis consumida no período. Esses certificados garantem a rastreabilidade da energia utilizada em nossa operação e asseguram que a energia não é contabilizada múltiplas vezes ou vendida a várias partes ao mesmo tempo.

ENERGIA RENOVÁVEL EM NOSSA OPERAÇÃO

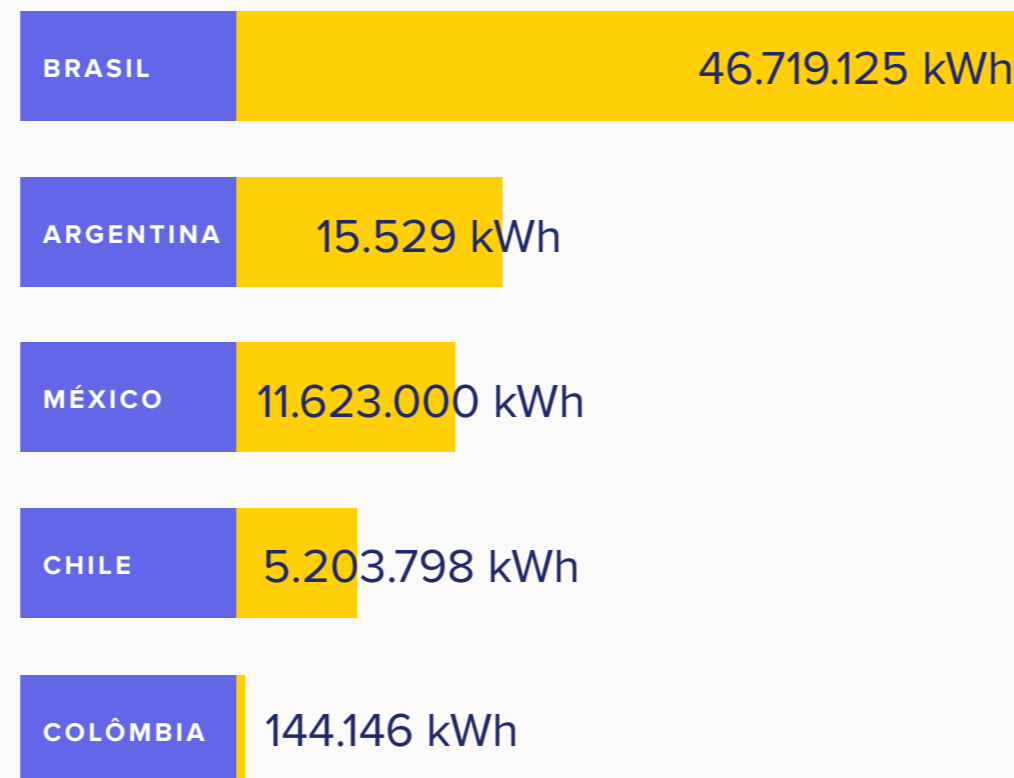


63.705.598 kWh

Total de Energias Renováveis

13
centros de distribuição e escritórios migrados 100% para energias renováveis

32
centros de distribuição e escritórios parcialmente alimentados por fontes limpas



Energia solar na Colômbia

Em 2023, inauguramos um sistema fotovoltaico no Centro de Armazenamento e Distribuição (CAD) localizado na Zona de Operações e Logística (ZOL) de Funza, na Colômbia, composto por 1.088 painéis solares.

Este sistema solar gera mais de 550.000 kWh por ano, o que permite abastecer mais de 50% do consumo das operações com energia renovável.

A energia gerada pelos painéis solares do CAD de Funza, na Colômbia, contribui para a redução de CO₂ equivalente ao carbono absorvido por 15.000 árvores.





MUDANÇAS CLIMÁTICAS: ENERGIA, MOBILIDADE E PACKAGING

Regeneração e conservação

Nosso programa Regenera América impulsiona projetos de regeneração e conservação de ecossistemas nativos da América Latina, região que abriga cerca de 40% da biodiversidade global. Esses projetos, que complementam nossos esforços de redução de emissões, irão gerar créditos de carbono no curto, médio e longo prazo.

Desde 2020, o Regenera financia projetos que aliam a proteção da biodiversidade e a captura de carbono da atmosfera. Unimos forças com as comunidades locais, especialistas e produtores que, com a aplicação de tecnologia de ponta e a promoção de soluções baseadas na natureza, contribuem para a mitigação dos impactos das mudanças climáticas, a preservação da biodiversidade e o bem-estar das pessoas.

O programa conecta uma cadeia de pessoas e organizações em cada uma de suas etapas. Elas vão da concepção do projeto de carbono, planejamento e execução de atividades de restauração ou conservação - seleção, sinalização e preparação de terrenos, coleta de sementes, plantação e criação de árvores durante os primeiros anos para garantir sua sobrevivência - ao monitoramento para quantificar e verificar o progresso dos projetos, além da posterior emissão de créditos de carbono, garantindo sua rastreabilidade.

Para isso, estabelecemos uma parceria estratégica com a Pachama, que nos ajuda a conectar a cadeia de pessoas e organizações locais responsáveis pela implementação. Além disso, a startup do Vale do Silício conta com ferramentas tecnológicas, baseadas em inteligência artificial e dados de satélite, para monitorar de perto os projetos de forma transparente e escalável.

Em 2022, fizemos a primeira chamada pública para projetos de regeneração e conservação no âmbito do Regenera América. Recebemos mais de 100 propostas de 9 países e 16 biomas latino-americanos, e selecionamos três projetos, que foram apoiados em 2023: Curuá, na Amazônia paraense, em parceria com a Future Carbon; Novas Florestas, na Mata Atlântica de São Paulo, em parceria com a ONG Pick-upau; e Corredor Campeche, na Selva Maia mexicana, em parceria com a ONG Toroto. Além dessas iniciativas, ampliamos o apoio aos projetos Águas do Rio, realizado em parceria com a ONG ITPA; e Corredor Pau Brasil, com a ONG Natureza Bela, Café Apuí e IDESAM, iniciados no Brasil no ano anterior.

Regenera América em números

us\$ **23,5 M** investidos
+US\$ 5,9 M em 2023

14.587 hectares em restauração ou conservação
+8.200 em 2023

1,8 M árvores a serem plantadas
+810.000 em 2023

13,8 M de árvores em restauração ou conservação
+3,2 M em 2023

+1,1 M tCO₂e captadas em 30 anos
247.645 tCO₂e captadas em 2023

3 M tCO₂e evitadas em 30 anos

Novos projetos



Curuá

BIOMA
Amazônia

REGIÃO
Pará, Brasil

Projeto de conservação florestal e de geração de renda alternativa para as comunidades locais, associado a uma maior vigilância contra os agentes do desmatamento. O Projeto Curuá, realizado em parceria com a Future Carbon, protege o habitat de espécies animais e vegetais ameaçadas da região, como o caititu, em uma das maiores áreas de cobertura florestal da Amazônia.

7.200
hectares
de florestas
amazônicas
em conservação

1,8 M
de árvores
em conservação

3 M
de tCO₂e de
evitadas em
30 anos
Potencial de
emissão evitado



Corredor Campeche

BIOMA
Selva Maya

REGIÃO
Yucatán, México

Projeto de restauração da maior floresta tropical da América Central, realizado em parceria com a ONG Toroto. Conecta atividades de restauração florestal com conservação da biodiversidade. Além disso, fortalece a governança local para uma gestão integrada da paisagem com benefícios para a comunidade, por meio da criação de oportunidades de empregos permanentes e temporários e da geração de capacidades locais.

720
hectares de floresta
em restauração

180.000
árvores nativas
plantadas



Novas Florestas

BIOMA
Mata Atlântica

REGIÃO
São Paulo, Brasil

Projeto de restauração do bioma que abriga mais de 20 mil espécies de plantas e 1.700 espécies de vertebrados, muitas delas presentes exclusivamente ali, realizado em parceria com a ONG Pick-upau. A floresta também desempenha um papel importante no ciclo hídrico da região, fornecendo uma fonte vital de água potável para milhões de pessoas.

155
hectares de floresta
em restauração

279.000
árvores nativas
plantadas

Ampliação de projetos



BIOMA

Mata Atlântica

REGIÃO

Rio de Janeiro, Brasil

Ampliamos o projeto de restauração que promove o trabalho das famílias locais, apoiando a proteção das bacias hidrográficas da região. O projeto, em parceria com a ONG ITPA, colabora com a operação de três viveiros e gera 20 postos de trabalho locais diretos e 50 indiretos.

100
novos hectares
em restauração

166.700
árvores nativas
plantadas



BIOMA

Mata Atlântica

REGIÃO

Bahia, Brasil

Ampliamos a restauração deste bioma com o plantio de árvores que contribuem para a criação de um corredor biológico entre dois parques nacionais. As comunidades indígenas da região participam do projeto por meio de associações de produção de mudas de árvores para as atividades de restauração. Ao mesmo tempo, apoia o funcionamento de três viveiros e promove a geração de 10 empregos locais diretos. A iniciativa é realizada em parceria com a ONG Natureza Bela, Café Apuí e IDESAM.

100
novos hectares
em restauração

166.700
árvores nativas
plantadas



BIOMA

Amazônia

REGIÃO

Apuí, Brasil

Ampliamos o projeto de restauração com a aplicação de sistemas agroflorestais de espécies nativas e café, em uma das regiões com maior desmatamento da Amazônia. O projeto contribui para fortalecer o trabalho das famílias locais que geram renda com a venda do café orgânico e com o carbono absorvido pelos seus sistemas agroflorestais.

10
novos hectares
em restauração

20.000
árvores nativas
plantadas

Padrões

[Conteúdo GRI](#)
[Conteúdo SASB](#)
[Conteúdo IR](#)

 [Baixar capítulo](#)

Padrão GRI

DECLARAÇÃO DE USO	O Mercado Livre elaborou o relatório de acordo com as Normas GRI para o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.
GRI 1 USADO	GRI 1: Fundamentos 2021.
NORMAS SETORIAIS GRI APLICÁVEIS	Não se aplica.

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021				
A organização e suas práticas de relato				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	O Mercado Libre, Inc. é uma empresa listada na NASDAQ, constituída sob a forma jurídica de “Corporation” sob as leis do estado de Delaware, Estados Unidos. Sua sede está localizada em Dr. Luis Bonavita 1294, unidade 1733, Torre II do WTC Free Zone, Montevideú, Uruguai.		
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	<p>MercadoLibre S.R.L.</p> <p>DeRemate.com de Argentina S.A.</p> <p>Meli Log S.R.L.</p> <p>First Label S.R.L.</p> <p>Tech Pack S.R.L.</p> <p>MercadoPago Servicios de Procesamiento S.R.L.</p> <p>Interface Solutions S.R.L.</p> <p>MercadoLivre.com Atividades de Internet Ltda.</p> <p>Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. eBazar.com.br Ltda.</p> <p>Mercado Envios Serviços de Logística Ltda.</p> <p>Meli Developers Brasil Ltda.</p> <p>Mercado Crédito Holding Financeira Ltda.</p> <p>Mercado Crédito Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento S.A.</p> <p>Mercado Pago Corretora de Seguros Ltda.</p> <p>Kangu Transportes Ltda.</p> <p>Kangu Participações S.A.</p> <p>K2I Intermediação Ltda.</p> <p>MercadoLibre Chile Ltda.</p> <p>Mercado Pago Emisora S.A.</p> <p>KANGU CHILE LIMITADA</p> <p>Mercado Pago Corredores de Seguros SpA</p> <p>Mercado Pago Crypto S.A.</p> <p>Red de Pagos del Comercio Limitada</p> <p>Mercado Pago Lending Limitada</p> <p>Mercado Pago Operadora S.A.</p> <p>MercadoLibre Colombia Ltda.</p> <p>MercadoPago Colombia Ltda.</p> <p>Mercadopago S.A. Compañía de Financiamiento</p> <p>Kangu Tecnología Logística S.A.S.</p>	<p>ARGENTINA</p> <p>BRASIL</p> <p>CHILE</p> <p>COLÔMBIA</p>	

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA
		MercadoLibre Costa Rica S.R.L.	COSTA RICA	
		MercadoLibre Ecuador Cia. Ltda.	EQUADOR	
		Meli Participaciones, S.L.	ESPAÑA	
		MercadoLibre, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico (pending publication of the authorization to act as IFPE) (Former name: MercadoLibre, S. de R.L. de C.V.)	MÉXICO	
		DeRemate.com de México S. de R.L. de C.V.		
		PSGAC, S. de R.L. de C.V.		
		Mercado Lending, S.A. de C.V.		
		Meli Operaciones Logísticas, S. de R.L. de C.V.		
		Meli Operaciones Logísticas II, S. de R.L. de C.V.		
		Meli Global Imports, S. de R.L. de C.V.		
		ITCoding Consultoría Tecnológica & Desarrollo, S.A. de C.V. (en liquidación)		
		MP Agregador, S. de R.L. de C.V.		
		Mercado Insurtech Agente de Seguros, S.A. de C.V.		
		KT transportes digitales, S. de R.L. de C.V.		
		MP Procesamiento de Pagos, S. de R.L. de C.V.		
		MercadoLibre Perú S.R.L.	PERU	
		MercadoPago Perú S.R.L.		
		Meli Uruguay S.R.L.	URUGUAI	
		Tech Fund S.R.L.		
		Deremate.com de Uruguay S.R.L.		
		Kiserty S.A.		
		MercadoPago Uruguay S.R.L.		
		Dirpul S.A.		
		Hammer.com, LLC	DELAWARE, EUA	
		Servicios Administrativos y Comerciales, LLC		
		MercadoPago, LLC		
		Global Selling LLC (Former name: Mercado Pago International, LLC)		
		Autopark, LLC		
		Autopark Classifieds, LLC		
		Marketplace Investments, LLC		
		Classifieds LLC		
		SFSC, LLC		
		Meli Capital LLC		
		Meli Technology, Inc.	CALIFORNIA, EUA	
		MercadoLibre Venezuela, S.R.L.	VENEZUELA	
		Meli Capital Ventures LLC	ILHAS CAYMAN	
		MELI KaszeK Pioneer Sponsor LLC (50% owned)		
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato			5
	2-4 Reformulações de informações			5
	2-5 Verificação externa	Nenhuma verificação externa foi realizada		

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA																																																																																																																																																																																																																																				
Atividades e trabalhadores																																																																																																																																																																																																																																								
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios 2-7 Empregados			11-1																																																																																																																																																																																																																																				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>EMPREGO</th> <th>ARG</th> <th>BRA</th> <th>CHI</th> <th>COL</th> <th>MEX</th> <th>PER</th> <th>URU</th> <th>VEN</th> <th>EQU</th> <th>EUA</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empregados</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>58.313</td> </tr> <tr> <td>Pessoas por tipo de Contrato e Gênero</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Permanentes</td> <td>10.663</td> <td>22.791</td> <td>2.371</td> <td>4.419</td> <td>12.494</td> <td>45</td> <td>1.780</td> <td>26</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>54.612</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td>3.859</td> <td>11.412</td> <td>880</td> <td>1.235</td> <td>5.635</td> <td>19</td> <td>638</td> <td>16</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>23.701</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td>6.804</td> <td>11.379</td> <td>1.491</td> <td>3.184</td> <td>6.859</td> <td>26</td> <td>1.142</td> <td>10</td> <td>3</td> <td>8</td> <td>30.911</td> </tr> <tr> <td>Temporário</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3.701</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3.701</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1.877</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1.877</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1.824</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1.824</td> </tr> <tr> <td>Sem garantia de carga horária</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Por tipo de contrato e gênero</td> <td>10.663</td> <td>22.791</td> <td>2.371</td> <td>4.419</td> <td>16.195</td> <td>45</td> <td>1.780</td> <td>26</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>58.313</td> </tr> <tr> <td>Jornada integral</td> <td>9.908</td> <td>21.254</td> <td>2.371</td> <td>4.037</td> <td>15.574</td> <td>45</td> <td>1.362</td> <td>26</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>54.600</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td>3.463</td> <td>10.333</td> <td>880</td> <td>1.031</td> <td>7.196</td> <td>19</td> <td>370</td> <td>16</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>23.315</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td>6.445</td> <td>10.921</td> <td>1.491</td> <td>3.006</td> <td>8.378</td> <td>26</td> <td>992</td> <td>10</td> <td>3</td> <td>8</td> <td>31.285</td> </tr> <tr> <td>Período parcial</td> <td>755</td> <td>1.537</td> <td>0</td> <td>382</td> <td>621</td> <td>0</td> <td>418</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3.713</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td>396</td> <td>1.079</td> <td>0</td> <td>204</td> <td>316</td> <td></td> <td>268</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2.263</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td>359</td> <td>458</td> <td>0</td> <td>178</td> <td>305</td> <td></td> <td>150</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1.450</td> </tr> </tbody> </table>	EMPREGO	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	PER	URU	VEN	EQU	EUA	TOTAL	Empregados											58.313	Pessoas por tipo de Contrato e Gênero												Permanentes	10.663	22.791	2.371	4.419	12.494	45	1.780	26	4	10	54.612	Mulheres	3.859	11.412	880	1.235	5.635	19	638	16	1	2	23.701	Homens	6.804	11.379	1.491	3.184	6.859	26	1.142	10	3	8	30.911	Temporário	0	0	0	0	3.701	0	0	0	0	0	3.701	Mulheres					1.877						1.877	Homens					1.824						1.824	Sem garantia de carga horária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Mulheres											0	Homens											0	Por tipo de contrato e gênero	10.663	22.791	2.371	4.419	16.195	45	1.780	26	4	10	58.313	Jornada integral	9.908	21.254	2.371	4.037	15.574	45	1.362	26	4	10	54.600	Mulheres	3.463	10.333	880	1.031	7.196	19	370	16	1	2	23.315	Homens	6.445	10.921	1.491	3.006	8.378	26	992	10	3	8	31.285	Período parcial	755	1.537	0	382	621	0	418	0	0	0	3.713	Mulheres	396	1.079	0	204	316		268				2.263	Homens	359	458	0	178	305		150				1.450		
EMPREGO	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	PER	URU	VEN	EQU	EUA	TOTAL																																																																																																																																																																																																																													
Empregados											58.313																																																																																																																																																																																																																													
Pessoas por tipo de Contrato e Gênero																																																																																																																																																																																																																																								
Permanentes	10.663	22.791	2.371	4.419	12.494	45	1.780	26	4	10	54.612																																																																																																																																																																																																																													
Mulheres	3.859	11.412	880	1.235	5.635	19	638	16	1	2	23.701																																																																																																																																																																																																																													
Homens	6.804	11.379	1.491	3.184	6.859	26	1.142	10	3	8	30.911																																																																																																																																																																																																																													
Temporário	0	0	0	0	3.701	0	0	0	0	0	3.701																																																																																																																																																																																																																													
Mulheres					1.877						1.877																																																																																																																																																																																																																													
Homens					1.824						1.824																																																																																																																																																																																																																													
Sem garantia de carga horária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																																																																																													
Mulheres											0																																																																																																																																																																																																																													
Homens											0																																																																																																																																																																																																																													
Por tipo de contrato e gênero	10.663	22.791	2.371	4.419	16.195	45	1.780	26	4	10	58.313																																																																																																																																																																																																																													
Jornada integral	9.908	21.254	2.371	4.037	15.574	45	1.362	26	4	10	54.600																																																																																																																																																																																																																													
Mulheres	3.463	10.333	880	1.031	7.196	19	370	16	1	2	23.315																																																																																																																																																																																																																													
Homens	6.445	10.921	1.491	3.006	8.378	26	992	10	3	8	31.285																																																																																																																																																																																																																													
Período parcial	755	1.537	0	382	621	0	418	0	0	0	3.713																																																																																																																																																																																																																													
Mulheres	396	1.079	0	204	316		268				2.263																																																																																																																																																																																																																													
Homens	359	458	0	178	305		150				1.450																																																																																																																																																																																																																													

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	NÚMERO TOTAL	ODS	PÁGINA
	2-8 Trabalhadores que não são empregados				
		CALL CENTER: Empresas que oferecem serviços de atendimento ao cliente - CX, por meio de central de atendimento	11.448		
		FEED: Empresas que fornecem serviços recorrentes de alimentação. Ex: Catering, refeitório na empresa	415		
		FORÇA DE VENDAS: Agências de venda Mercado Pago. Não inclui “Resellers” (afiliados ao programa de revenda MP) que não estão mapeados na Certronic.	437		
		LIMPEZA: Empresas que fornecem serviços recorrentes de limpeza	1.326		
		LOGÍSTICA: Inclui Full e Transporte, dependendo do país	30.440		
		MANUTENÇÃO: Empresas que oferecem serviços recorrentes de manutenção, em espaços, equipamentos, maquinaria	339		
		MENSAGEIRO: Serviços recorrentes de entregas	1		
		OBRAS: Empresas/Construtoras que fornecem recursos para o desenvolvimento de obras	65		
		OUTROS SERVIÇOS PROFISSIONAIS/ RECURSOS EXTERNOS: Inclui consultorias que fornecem recursos externos afetados 100% ao Meli	2.306		
		SEGURANÇA: Empresas que oferecem segurança física.	1.206		
		TRASLADO: Traslado de pessoas - Vans	34		
		Número total de pessoas que não são funcionárias e cujo trabalho é controlado pela organização	48.017		
Governança					
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição				18
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Compete ao Comitê de Nomeação e Governança Corporativa indicar os membros do Conselho de Administração para posterior designação pela Assembleia de Acionistas. Estatuto do comitê			
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança				18
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos				19
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos				19
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O mais alto órgão de governança participou do processo de avaliação dos temas materiais realizado no início do exercício do Relatório 2022			
	2-15 Conflitos de interesse				19
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Caso o Vice-Presidente Sênior e CFO considere que existe uma preocupação crítica, ele a comunicará aos membros do Conselho de Administração em uma das quatro reuniões realizadas anualmente. Durante o período, o número de preocupações críticas relatadas formalmente ao mais alto órgão de governança não foi analisado.			

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	As pessoas que compõem o Conselho de Administração podem participar de espaços industriais, como fóruns e eventos nos quais ampliam seus conhecimentos sobre questões econômicas, ambientais e sociais.		
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	O Conselho de Administração e cada Comitê realizam anualmente uma autoavaliação para verificar a eficácia no cumprimento das suas obrigações. Como parte dessa autoavaliação, os diretores podem fornecer feedback sobre o desempenho de outros diretores. O diretor independente principal acompanha esses comentários e toma as medidas que considera apropriadas com os diretores que recebem os comentários.		
	2-19 Políticas de remuneração	Comitê de Remuneração		
	2-20 Processo para determinação da remuneração	Comitê de Remuneração e Diretrizes de Governança Corporativa		
	2-21 Proporção da remuneração total anual	A informação estará disponível em abril de 2024 e será atualizada neste relatório.		
Estratégia, políticas e práticas				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável			3
	2-23 Compromissos de política			19-21
	2-24 Incorporação de compromissos de política			20-21
	2-25 Processos para reparar impactos negativos			22
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações			22
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	<p>Durante o período do Relatório, o Mercado Livre teve um total de 33 casos significativos de descumprimento das leis e regulamentos.</p> <p>No Brasil, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) multou o Mercado Livre em USD 406.836,2. 50% dessas multas foram aplicadas por vender produtos não registrados na ANVISA. 33,3% referem-se a alegações de irregularidades nos anúncios e 17,6% dizem respeito a produtos proibidos pela ANVISA. No mesmo país, o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO) impôs multas de USD 72.500. 70% dessas multas foram devido à ausência de informação sobre o selo do INMETRO visível nos anúncios.</p> <p>Em 2023, em outro processo administrativo iniciado pela ANATEL, foi imposta uma multa de USD 1.102.072,53 pela venda de produtos não homologados na plataforma de comércio eletrônico, e outra de USD 270.875,38 devido à existência de produtos não homologados em um centro de distribuição. No estado de Minas Gerais, o Ministério Público aplicou uma multa por violação da legislação de consumidores, por cobrança de quantias indevidas a um usuário cuja compra foi cancelada na plataforma, no valor de USD 372.000. No mesmo estado, o Ministério Público multou o Mercado Livre em USD 140.000 por vender um produto proibido pela ANVISA.</p> <p>No México, foram registradas duas multas por descumprimento do Programa de Compra Protegida. Uma de USD 42.500, que está em processo de recurso, e outra de USD 25.000, que, após questionamento, foi deixada sem efeito.</p> <p>No Uruguai, foi registrada uma multa por fornecer dados de vendedores antes da compra, no valor de USD 4.000. Este caso foi apelado e, até o fechamento do Relatório, não estava confirmado. Na Colômbia, foi registrada uma multa da Superintendência de Indústria e Comércio por descumprimentos relacionados aos dias sem IVA em 2020. O valor da sanção foi de USD 40.422 e, até o fechamento do Relatório, estava em processo de apelação.</p> <p>Ao final do período, foram pagas 43 multas, das quais uma corresponde à sanção da SIC na Colômbia por publicações de usuários relacionadas a produtos Fisher Price, no valor de USD 5.600, reportada no período anterior.</p>		
	2-28 Participação em associações			15

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA										
Engajamento de stakeholders														
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders			5-1										
	2-30 Acordos de negociação coletiva													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>PAÍS</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Brasil</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Argentina</td> <td>30,78%</td> </tr> <tr> <td>Uruguai</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Colômbia / Venezuela / Peru / Chile / México</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	PAÍS	2023	Brasil	100%	Argentina	30,78%	Uruguai	100%	Colômbia / Venezuela / Peru / Chile / México	0%		
PAÍS	2023													
Brasil	100%													
Argentina	30,78%													
Uruguai	100%													
Colômbia / Venezuela / Peru / Chile / México	0%													
TEMAS MATERIAIS														
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo para determinar temas materiais			6-1										
	3-2 Lista de temas materiais			6										
TEMA MATERIAL: Desempenho econômico														
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		8, 9	12-14										
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201- 1 Valor econômico direto gerado e distribuído		8, 9	14										
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas		8, 9	57										
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Mercado Livre cumpre com os planos previdenciários estabelecidos por lei em todos os países onde opera.	8, 9											
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	<p>Na Argentina, a Mercado Libre SRL está inscrita na Lei de Economia do Conhecimento (Lei 27.506 e suas modificações), que permite obter descontos e créditos fiscais. Além disso, na Cidade Autônoma de Buenos Aires, onde a Mercado Libre SRL está registrada como uma empresa de Tecnologia, dentro do Distrito Tecnológico, temos isenções fiscais.</p> <p>No Brasil, a eBazar.com.br Ltda. conta com um incentivo fiscal ligado ao Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicações, concedido pelo Estado de Minas Gerais. Além disso, a Meli Developers Brasil Ltda. obteve acesso ao Regime de Contribuição Social sobre o Lucro Bruto, que envolve o pagamento de contribuições para a segurança social a uma taxa de 4,5% sobre o valor bruto dos rendimentos, em comparação com os 20% sobre a remuneração paga aos funcionários.</p>	8, 9											
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	A informação estará disponível em abril de 2024 e será atualizada neste relatório.	8, 10											
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local		8, 10	18										
TEMA MATERIAL: Contribuição ao desenvolvimento socioeconômico														
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		8	16, 45-47										

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA										
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Durante o período coberto pelo relatório não realizamos investimentos significativos em infraestrutura e serviços de suporte.	8											
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos		8	16, 45, 48										
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais		8	11										
GRI: 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Não identificamos fornecedores com riscos significativos de casos de trabalho infantil durante o período.	8											
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não identificamos fornecedores com riscos significativos de casos de trabalho forçado ou obrigatório no período.	8											
TEMA MATERIAL: Formação e desenvolvimento de nossas equipes														
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		8	37-38										
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	2023												
		Novas contratações	ARG	BRA	CHI	COL	EQU	EUA	MEX	PER	URU	VEN	TOTAL	8
		Mulheres	724	6.236	426	270	1	1	3.852	6	132	5	11.653	
		Menos de 30 anos	542	4.013	238	214		1	2.378	5	111	4	7.506	
		Entre 30 e 50 anos	180	2.116	179	56	1		1.405	1	20	1	3.959	
		Mais de 50 anos	2	107	9				69		1		188	
		Homens	1.129	5.232	645	805	1	2	4.284	7	178	3	12.286	
		Menos de 30 anos	794	3.613	315	513		1	2.858	4	119	3	8.220	
		Entre 30 e 50 anos	334	1.518	311	291	1		1.367	3	59		3.884	
		Mais de 50 anos	1	101	19	1		1	59				182	
		Taxa de rotatividade												
		Mulheres	433	2.503	204	146	0	1	1.281	6	119	1	4.694	
		Menos de 30 anos	272	1.632	128	102	0	0	786	5	107	1	3.033	
		Entre 30 e 50 anos	160	846	71	44	0	1	483	1	12	0	1.618	
		Mais de 50 anos	1	25	5	0	0	0	12	0	0	0	43	
		Homens	752	2.124	251	326	0	4	1.499	2	102	2	5.062	
		Menos de 30 anos	420	1.283	127	171	0	2	971	0	74	1	3.049	
Entre 30 e 50 anos	329	804	115	152	0	2	518	2	28	1	1.951			
Mais de 50 anos	3	37	9	3	0	0	10	0	0	0	62			
Tipo de rotatividade														
Voluntária (renúncia)	811	1.633	120	216	0	3	1.664	5	90	2	4.544			
Involuntária (demissão)	374	2.994	335	256	0	2	1.116	3	131	1	5.212			

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA																																																																																								
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial		8	41, 43																																																																																								
	401-3 Licença-maternidade/paternidade		8, 10	41																																																																																								
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado		8	37																																																																																								
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira		8	36																																																																																								
	404-3 Porcentagem de empregados que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional		8	37																																																																																								
TEMA MATERIAL: Diversidade e igualdade de oportunidades																																																																																												
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		8, 10	39-42																																																																																								
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Diversidade empregados</th> <th>Reps + Team Leaders</th> <th>Executivos Comerciais</th> <th>Analista e Assistentes</th> <th>Supervisores</th> <th>Gerentes/ Executive Assistant</th> <th>Gerentes Sênior</th> <th>Diretor</th> <th>VP/ CEO</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Por gênero</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>58.313</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td></td> <td>16.909</td> <td>294</td> <td>5.552</td> <td>1.788</td> <td>709</td> <td>241</td> <td>74</td> <td>7</td> <td>25.578</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td></td> <td>15.157</td> <td>320</td> <td>11.575</td> <td>3.544</td> <td>1.317</td> <td>534</td> <td>241</td> <td>42</td> <td>32.735</td> </tr> <tr> <td>Por grupo etário</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>58.313</td> </tr> <tr> <td>Menor de 30 anos</td> <td></td> <td>21.393</td> <td>167</td> <td>9.405</td> <td>790</td> <td>95</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>31.860</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 e 50 anos</td> <td></td> <td>10.006</td> <td>433</td> <td>7.671</td> <td>4.484</td> <td>1.907</td> <td>746</td> <td>302</td> <td>42</td> <td>25.594</td> </tr> <tr> <td>Maior de 50 anos</td> <td></td> <td>667</td> <td>14</td> <td>51</td> <td>58</td> <td>24</td> <td>24</td> <td>13</td> <td>7</td> <td>859</td> </tr> </tbody> </table>		Diversidade empregados	Reps + Team Leaders	Executivos Comerciais	Analista e Assistentes	Supervisores	Gerentes/ Executive Assistant	Gerentes Sênior	Diretor	VP/ CEO	Total	Por gênero										58.313	Mulheres		16.909	294	5.552	1.788	709	241	74	7	25.578	Homens		15.157	320	11.575	3.544	1.317	534	241	42	32.735	Por grupo etário										58.313	Menor de 30 anos		21.393	167	9.405	790	95	5	0	0	31.860	Entre 30 e 50 anos		10.006	433	7.671	4.484	1.907	746	302	42	25.594	Maior de 50 anos		667	14	51	58	24	24	13	7	859	8, 10	
	Diversidade empregados	Reps + Team Leaders	Executivos Comerciais	Analista e Assistentes	Supervisores	Gerentes/ Executive Assistant	Gerentes Sênior	Diretor	VP/ CEO	Total																																																																																		
Por gênero										58.313																																																																																		
Mulheres		16.909	294	5.552	1.788	709	241	74	7	25.578																																																																																		
Homens		15.157	320	11.575	3.544	1.317	534	241	42	32.735																																																																																		
Por grupo etário										58.313																																																																																		
Menor de 30 anos		21.393	167	9.405	790	95	5	0	0	31.860																																																																																		
Entre 30 e 50 anos		10.006	433	7.671	4.484	1.907	746	302	42	25.594																																																																																		
Maior de 50 anos		667	14	51	58	24	24	13	7	859																																																																																		
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	A informação estará disponível em abril de 2024 e será atualizada neste relatório.	8, 10																																																																																									
GRI 406: No discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		8, 10	22																																																																																								
TEMA MATERIAL: Confiança e segurança de nossos produtos e serviços																																																																																												
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		12, 9	27-30																																																																																								

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços		9	27
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Além dos casos relatados no indicador 2-27 referentes aos impactos na saúde e segurança de produtos e serviços, no Brasil, o órgão de proteção ao consumidor PROCON iniciou um procedimento administrativo contra a MELI, com a aplicação de uma medida cautelar para evitar a comercialização de produtos falsificados na plataforma. Além disso, no México, a COFEPRIS nos advertiu por armazenar produtos supostamente sem as devidas autorizações (oxímetros).	9	
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços		12	
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Ver os casos relatados no indicador 2-27 relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços.	12	
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Ver os casos relatados no indicador 2-27 relacionados com comunicações de marketing.	12	
TEMA MATERIAL: Privacidade e segurança da informação				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		9	31
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	<p>Em 2023, registramos 13 habeas data (reclamações judiciais). Além disso, no período, tivemos 19 incidentes que afetaram algum pilar da Confidencialidade, Integridade e/ou Disponibilidade (CID) de dados, dos quais 5 incidentes de privacidade envolveram especificamente dados de usuários.</p> <p>Em 2023, recebemos 2.111.690 exercícios de direitos por parte de usuários e terceiros, realizados por meio de canais formais (manuais e automatizados). Recebemos um total de 12 reclamações de terceiros apresentadas à autoridade reguladora.</p>	9	
TEMA MATERIAL: Educação para a inclusão digital				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		8, 9, 10, 17	52-54
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local		8, 9, 10, 17	45-54
	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	Durante o período reportado, não avaliamos o impacto negativo de nossas operações nas comunidades locais.	8, 9, 10, 17	
TEMA MATERIAL: Ética e transparência				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		12	19-21

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA																																																																																																													
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		12	21																																																																																																													
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">FORMAÇÃO EM POLÍTICAS DE ANTICORRUPÇÃO PARA FUNCIONÁRIOS.</th> <th colspan="2">ANALISTAS E ASSISTENTES</th> <th colspan="2">SUPERVISORES</th> <th colspan="2">MANAGERS</th> </tr> <tr> <th>Nº</th> <th>%</th> <th>Nº</th> <th>%</th> <th>Nº</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Argentina</td> <td>5.712</td> <td>78%</td> <td>1.996</td> <td>68%</td> <td>1.392</td> <td>59%</td> </tr> <tr> <td>Brasil</td> <td>5.253</td> <td>58%</td> <td>3.369</td> <td>46%</td> <td>1.011</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>Chile</td> <td>1.150</td> <td>67%</td> <td>412</td> <td>59%</td> <td>189</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>Colômbia</td> <td>3.095</td> <td>83%</td> <td>760</td> <td>76%</td> <td>183</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>Equador</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>3</td> <td>33%</td> <td>1</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>México</td> <td>1.548</td> <td>64%</td> <td>1.568</td> <td>38%</td> <td>309</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>Peru</td> <td>23</td> <td>57%</td> <td>13</td> <td>46%</td> <td>8</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Uruguai</td> <td>846</td> <td>82%</td> <td>312</td> <td>73%</td> <td>212</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>Venezuela</td> <td>17</td> <td>47%</td> <td>7</td> <td>43%</td> <td>2</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">COMUNICAÇÃO DE POLÍTICAS ANTICORRUPÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS.</th> </tr> <tr> <th>PAÍS</th> <th>QUANTIDADE DE PESSOAS</th> <th>% DO TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Argentina</td> <td>14.746</td> <td>99,39%</td> </tr> <tr> <td>Brasil</td> <td>14.721</td> <td>65,58%</td> </tr> <tr> <td>Chile</td> <td>2.575</td> <td>92,29%</td> </tr> <tr> <td>Colômbia</td> <td>11.450</td> <td>99,36%</td> </tr> <tr> <td>México</td> <td>19.259</td> <td>85,39%</td> </tr> <tr> <td>Peru</td> <td>43</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Uruguai</td> <td>1.914</td> <td>96,72%</td> </tr> <tr> <td>Venezuela</td> <td>26</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>64.734</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Além disso, 221 fornecedores receberam e assinaram material anticorrupção desde o início do programa Anticorrupção do Meli. Isso representa 66% do total de fornecedores que estão dentro do escopo do programa de Terceiros Intermediários.</p>	FORMAÇÃO EM POLÍTICAS DE ANTICORRUPÇÃO PARA FUNCIONÁRIOS.	ANALISTAS E ASSISTENTES		SUPERVISORES		MANAGERS		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Argentina	5.712	78%	1.996	68%	1.392	59%	Brasil	5.253	58%	3.369	46%	1.011	47%	Chile	1.150	67%	412	59%	189	51%	Colômbia	3.095	83%	760	76%	183	69%	Equador	-	-	3	33%	1	-	México	1.548	64%	1.568	38%	309	46%	Peru	23	57%	13	46%	8	25%	Uruguai	846	82%	312	73%	212	62%	Venezuela	17	47%	7	43%	2	100%	COMUNICAÇÃO DE POLÍTICAS ANTICORRUPÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS.			PAÍS	QUANTIDADE DE PESSOAS	% DO TOTAL	Argentina	14.746	99,39%	Brasil	14.721	65,58%	Chile	2.575	92,29%	Colômbia	11.450	99,36%	México	19.259	85,39%	Peru	43	100%	Uruguai	1.914	96,72%	Venezuela	26	100%	Total	64.734	85%	12	20-21
FORMAÇÃO EM POLÍTICAS DE ANTICORRUPÇÃO PARA FUNCIONÁRIOS.	ANALISTAS E ASSISTENTES			SUPERVISORES		MANAGERS																																																																																																											
	Nº	%	Nº	%	Nº	%																																																																																																											
Argentina	5.712	78%	1.996	68%	1.392	59%																																																																																																											
Brasil	5.253	58%	3.369	46%	1.011	47%																																																																																																											
Chile	1.150	67%	412	59%	189	51%																																																																																																											
Colômbia	3.095	83%	760	76%	183	69%																																																																																																											
Equador	-	-	3	33%	1	-																																																																																																											
México	1.548	64%	1.568	38%	309	46%																																																																																																											
Peru	23	57%	13	46%	8	25%																																																																																																											
Uruguai	846	82%	312	73%	212	62%																																																																																																											
Venezuela	17	47%	7	43%	2	100%																																																																																																											
COMUNICAÇÃO DE POLÍTICAS ANTICORRUPÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS.																																																																																																																	
PAÍS	QUANTIDADE DE PESSOAS	% DO TOTAL																																																																																																															
Argentina	14.746	99,39%																																																																																																															
Brasil	14.721	65,58%																																																																																																															
Chile	2.575	92,29%																																																																																																															
Colômbia	11.450	99,36%																																																																																																															
México	19.259	85,39%																																																																																																															
Peru	43	100%																																																																																																															
Uruguai	1.914	96,72%																																																																																																															
Venezuela	26	100%																																																																																																															
Total	64.734	85%																																																																																																															
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		12	21																																																																																																													
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Ao encerramento deste relatório, não há nenhuma investigação formal aberta contra o Mercado Livre.	12																																																																																																														
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	Durante 2023, não foram feitas contribuições para partidos políticos ou representantes.	12																																																																																																														

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA																																																	
TEMA MATERIAL: Mudança climática: energia, mobilidade e packaging																																																					
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		13	56-71																																																	
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	CONSUMO DE MATÉRIAS-PRIMAS (PACKAGING) EM TONELADAS	13																																																		
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Material</th> <th>México 2023</th> <th>Argentina 2023</th> <th>Brasil 2023</th> <th>Chile 2023</th> <th>Colômbia 2023</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cartão</td> <td>9.757</td> <td>914</td> <td>9.900</td> <td>757</td> <td>239</td> <td>32.916</td> </tr> <tr> <td>Bioplástico</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>109</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Plástico</td> <td>6.424</td> <td>679</td> <td>5.730</td> <td>424</td> <td>136</td> <td>17.897</td> </tr> <tr> <td>Papel</td> <td>198</td> <td>77</td> <td>2.631</td> <td>111</td> <td>2</td> <td>3.816</td> </tr> <tr> <td>Madeira</td> <td>24.893</td> <td>1.929</td> <td>2.510</td> <td>263</td> <td>68</td> <td>42.010</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>41.272</td> <td>3.599</td> <td>20.771</td> <td>1.664</td> <td>445</td> <td>96.639</td> </tr> </tbody> </table>			Material	México 2023	Argentina 2023	Brasil 2023	Chile 2023	Colômbia 2023	Total	Cartão	9.757	914	9.900	757	239	32.916	Bioplástico	-	-	-	109	-		Plástico	6.424	679	5.730	424	136	17.897	Papel	198	77	2.631	111	2	3.816	Madeira	24.893	1.929	2.510	263	68	42.010	Total	41.272	3.599	20.771	1.664	445	96.639
		Material			México 2023	Argentina 2023	Brasil 2023	Chile 2023	Colômbia 2023	Total																																											
		Cartão			9.757	914	9.900	757	239	32.916																																											
		Bioplástico			-	-	-	109	-																																												
		Plástico			6.424	679	5.730	424	136	17.897																																											
		Papel			198	77	2.631	111	2	3.816																																											
		Madeira			24.893	1.929	2.510	263	68	42.010																																											
		Total			41.272	3.599	20.771	1.664	445	96.639																																											
		301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados				13	66																																														
301-3 Produtos e suas embalagens reaproveitados		13	66																																																		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização		13	67-68																																																	
	302-2 Consumo de energia fora da organização		13	67-68																																																	
	302-3 Intensidade energética		13	67																																																	
	302-4 Redução do consumo de energia		13	67-68																																																	
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Durante o período coberto pelo relatório, não houve redução nas necessidades energéticas de produtos e serviços.	13	67-68																																																	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	O consumo de água do Mercado Livre corresponde ao fornecido pelo serviço local onde estão localizados os escritórios e centros de distribuição. Acompanhamos e medimos o consumo, embora não identifiquemos impactos negativos relacionados à água. Em todas as decisões de obra são priorizadas instalações e sistemas que contribuam para a economia de recursos hídricos, como a seleção de torneiras com fechamento automático e vasos sanitários com descarga dupla.	13																																																		
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	O Mercado Livre não possui processos industriais cujas descargas afetem corpos hídricos.	13																																																		
	303-3 Captação de água	A empresa não realiza extração de água, utiliza apenas o recurso de empresas de fornecimento locais	13																																																		
	303-4 Descarte de água	O Mercado Livre não possui processos produtivos que envolvam o uso de água	13																																																		

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA																																											
	303-5 Consumo de água	<p>CONSUMO DE ÁGUA (EM LITROS) 2023</p> <hr/> <p>Abastecimento municipal e outros serviços hídricos públicos ou privados 585.229 litros</p> <hr/> <p>Extração de água por fontes</p> <hr/> <p>Águas superficiais</p> <hr/> <p>Águas subterrâneas</p> <hr/> <p>Água da chuva coletada e armazenada diretamente pela organização 1.804 litros de água da chuva coletados e armazenados diretamente pela organização.</p>	13																																												
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)		13	58-59																																											
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia		13	58-59																																											
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)		13	58-59																																											
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		13	58-59																																											
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		13	58-59																																											
	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	As emissões relacionadas a essas fontes são consideradas no cálculo total da pegada de carbono.	13																																												
	305-7 Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	Não temos medição para o período de relatório.	13																																												
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos		13	64-65																																											
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos		13	64-66																																											
	306-3 Resíduos gerados	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TOTAL DE RESÍDUOS POR COMPOSIÇÃO EM TONELADAS MÉTRICAS (T).</th> <th>Resíduos gerados (recuperados + não recuperados)</th> <th>Não destinados à eliminação (recuperados)</th> <th>Destinados à eliminação (não recuperados)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alumínio + Sucata e outros metais</td> <td>282</td> <td>282</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Cartão</td> <td>17.999</td> <td>17.999</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Papel</td> <td>23</td> <td>23</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Plástico</td> <td>2.998</td> <td>2.998</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Madeira</td> <td>10.005</td> <td>10.005</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Orgânico/Compostável</td> <td>190</td> <td>190</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Geral para coprocessamento</td> <td>737</td> <td>737</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Gerais</td> <td>4.117</td> <td>0</td> <td>4.117</td> </tr> <tr> <td>Resíduos Perigosos</td> <td>354</td> <td>0</td> <td>354</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>36.705</td> <td>32.234</td> <td>4.471</td> </tr> </tbody> </table>	TOTAL DE RESÍDUOS POR COMPOSIÇÃO EM TONELADAS MÉTRICAS (T).	Resíduos gerados (recuperados + não recuperados)	Não destinados à eliminação (recuperados)	Destinados à eliminação (não recuperados)	Alumínio + Sucata e outros metais	282	282	0	Cartão	17.999	17.999	0	Papel	23	23	0	Plástico	2.998	2.998	0	Madeira	10.005	10.005	0	Orgânico/Compostável	190	190	0	Geral para coprocessamento	737	737	0	Gerais	4.117	0	4.117	Resíduos Perigosos	354	0	354	TOTAL	36.705	32.234	4.471	13
TOTAL DE RESÍDUOS POR COMPOSIÇÃO EM TONELADAS MÉTRICAS (T).	Resíduos gerados (recuperados + não recuperados)	Não destinados à eliminação (recuperados)	Destinados à eliminação (não recuperados)																																												
Alumínio + Sucata e outros metais	282	282	0																																												
Cartão	17.999	17.999	0																																												
Papel	23	23	0																																												
Plástico	2.998	2.998	0																																												
Madeira	10.005	10.005	0																																												
Orgânico/Compostável	190	190	0																																												
Geral para coprocessamento	737	737	0																																												
Gerais	4.117	0	4.117																																												
Resíduos Perigosos	354	0	354																																												
TOTAL	36.705	32.234	4.471																																												

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA							ODS	PÁGINA
		ORIGEM DOS RESÍDUOS GERADOS (EM T) POR PAÍS								
		Alumínio + Sucata e outros metais	10	36	236	0	0	0		
		Cartão	1.081	9.692	6.552	0,2	556	118		
		Papel	0,1	15	8	0	0	0		
		Plástico	230	1.690	1.000	1	49	28		
		Madeira	9	4.931	4.831	0	223	12		
		Orgânico/Compostável	0	118	57	13	0	2		
		Geral para coprocessamento	0	97	639	0	0	0		
		Gerais	224	3.550	0,08	12	305	26		
		Total	1.554	20.130	13.323	26	1.133	186		
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	RESÍDUOS NÃO DESTINADOS À ELIMINAÇÃO [RECUPERADO] EM TONELADAS MÉTRICAS (T)							13	
		Resíduos perigosos Recuperados (por exemplo, óleo lubrificante, óleo de cozinha, baterias, luminárias recuperadas ou reutilizadas)								
		Reutilização						0		
		Reciclagem						0		
		Recuperação						0		
		Refinação						0		
		Geração de energia por coprocessamento						0		
		Armazenamento no local						0		
		TOTAL								
		Resíduos não perigosos não destinados à eliminação [Recuperado]								
		Reutilização						10.288		
		Reciclagem						21.020		
		Compostagem						190		
		Recuperação						0		
		Geração de energia por coprocessamento						737		
		Armazenamento no local						0		
		TOTAL						32.234		

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA																												
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	<p>RESÍDUOS DESTINADOS À ELIMINAÇÃO [NÃO RECUPERADO] EM TONELADAS MÉTRICAS (T)</p> <p>Resíduos perigosos* não recuperados *Principalmente pilhas, baterias, óleo de cozinha, elementos de proteção individual e outros materiais biológicos, oxidantes ou corrosivos. 2023</p> <table border="1"> <tr><td>Incineração</td><td>0</td></tr> <tr><td>Injeção em poços profundos</td><td>0</td></tr> <tr><td>Aterro sanitário</td><td>0</td></tr> <tr><td>Célula de segurança</td><td>354</td></tr> <tr><td>Geração de energia por coprocessamento</td><td>0</td></tr> <tr><td>Armazenamento no local</td><td>0</td></tr> <tr><td>TOTAL</td><td></td></tr> </table> <p>Resíduos não perigosos não destinados à eliminação [Não Recuperado] 2023</p> <table border="1"> <tr><td>Incineração</td><td>0</td></tr> <tr><td>Injeção em poços profundos</td><td>0</td></tr> <tr><td>Aterro sanitário</td><td>4.117</td></tr> <tr><td>Célula de segurança</td><td>0</td></tr> <tr><td>Geração de energia por coprocessamento</td><td>0</td></tr> <tr><td>Armazenamento no local</td><td>0</td></tr> <tr><td>TOTAL</td><td>4.117</td></tr> </table>	Incineração	0	Injeção em poços profundos	0	Aterro sanitário	0	Célula de segurança	354	Geração de energia por coprocessamento	0	Armazenamento no local	0	TOTAL		Incineração	0	Injeção em poços profundos	0	Aterro sanitário	4.117	Célula de segurança	0	Geração de energia por coprocessamento	0	Armazenamento no local	0	TOTAL	4.117	13	
Incineração	0																															
Injeção em poços profundos	0																															
Aterro sanitário	0																															
Célula de segurança	354																															
Geração de energia por coprocessamento	0																															
Armazenamento no local	0																															
TOTAL																																
Incineração	0																															
Injeção em poços profundos	0																															
Aterro sanitário	4.117																															
Célula de segurança	0																															
Geração de energia por coprocessamento	0																															
Armazenamento no local	0																															
TOTAL	4.117																															
TEMA MATERIAL: Inclusão e educação financeira																																
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		10	48-50																												
TEMA MATERIAL: Empoderamento de empreendedores, PMEs e ONGs																																
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		8	51																												
TEMA MATERIAL: Inovação e desenvolvimento de produtos																																
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		12	24-26																												
TEMA MATERIAL: Saúde e segurança no trabalho																																
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		3	43																												

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		3	43	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes		3	43	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho		3	43	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho		3	43	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho		3	43	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador		3	43	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados a relações de negócios		3	43	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	100% de cobertura. Nenhum trabalhador foi excluído do sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho		3	
	403-9 Acidentes de trabalho			3	
		2023			
	Lesões por acidentes de trabalho para todos os funcionários.	Nº	Taxa		
	Óbitos resultantes de lesões por acidentes de trabalho.	0	0		
	Lesões graves por acidente de trabalho (excluindo óbitos).	6	50%		
	Lesões por acidente de trabalho registradas desagregadas por sexo.				
	Mulher	336	58%		
	Homem	244	42%		
	Taxa de lesões.		0,22		
	O número de horas trabalhadas.	55.547.500			
	Os principais tipos de lesões por acidentes de trabalho.	SCALDING e CONTUSÕES			
		2023			
	Lesões por acidente de trabalho para todos os trabalhadores que não sejam empregados, mas cujos trabalhos ou locais de trabalho sejam controlados pela organização.	Nº	Tasa		
	Óbitos resultantes de lesões por acidentes de trabalho.	0	0		
	Lesões graves por acidente de trabalho (excluindo óbitos).	3	17%		
	Lesões por acidente de trabalho registradas desagregadas por sexo.				
	Mulher	239	60%		
	Homem	157	40%		
	Taxa de lesões.		0,32		
	O número de horas trabalhadas.	55.140.985			
	Os principais tipos de lesões por acidente de trabalho.	SCALDING e CONTUSÕES			

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	ODS	PÁGINA
	403-10 Doenças profissionais		3	
		2023		
		Dores e doenças relacionadas ao trabalho para todos os funcionários.	Nº	Taxa
		Número de óbitos resultantes de uma doença ou enfermidade relacionada ao trabalho.	0	0
		Número de casos de doenças e enfermidades relacionadas ao trabalho registrados, desagregados por sexo.	Mulher: 14 Homem: 6	0,03%
		Os principais tipos de doenças e enfermidades relacionadas ao trabalho.	Doenças musculoesqueléticas	
		Dores e doenças relacionadas ao trabalho para todos os trabalhadores que não sejam empregados, mas cujos trabalhos ou locais de trabalho sejam controlados pela organização.”	2023	
		Número de óbitos resultantes de uma doença ou enfermidade relacionada ao trabalho.	0	0
		Número de casos de doenças e enfermidades relacionadas ao trabalho registrados, desagregados por sexo.	Mulher: 0 Homem: 0	0
		Número de horas de ausência ao trabalho até 31/12	1.611.244	

Padrões SASB

TEMAS PARA A INDÚSTRIA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO

INDICADOR	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA						
MEIO AMBIENTE: GESTÃO DE ENERGIA E ÁGUA EM INFRAESTRUTURA DE HARDWARE									
CG-EC-130a.1	Uso de energia		56-57						
CG-EC-130a.2	Uso de água	<p>CONSUMO DE ÁGUA (EM LITROS)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Abastecimento municipal e outros serviços hídricos públicos ou privados</td> <td>585.229 litros</td> </tr> <tr> <td>Água da chuva coletada e armazenada diretamente pela organização</td> <td>1.804 litros de água da chuva coletados e armazenados diretamente pela organização.</td> </tr> </tbody> </table> <p>A empresa não realiza extração de água, utiliza apenas o recurso de empresas de fornecimento locais.</p>		2023	Abastecimento municipal e outros serviços hídricos públicos ou privados	585.229 litros	Água da chuva coletada e armazenada diretamente pela organização	1.804 litros de água da chuva coletados e armazenados diretamente pela organização.	
	2023								
Abastecimento municipal e outros serviços hídricos públicos ou privados	585.229 litros								
Água da chuva coletada e armazenada diretamente pela organização	1.804 litros de água da chuva coletados e armazenados diretamente pela organização.								
CG-EC-130a.3	Discussão sobre a integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para as necessidades de energia dos data centers.	Durante o período do relatório, o Mercado Livre não possuía centro de dados próprio.							
CAPITAL SOCIAL: PRIVACIDADE DE DADOS E PADRÕES DE PUBLICIDADE									
CG-EC-220a.1	Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários		24						
CG-EC-220a.2	Descrição de políticas e práticas relacionadas à publicidade comportamental e do usuário.		24-25						
CAPITAL SOCIAL: SEGURANÇA DE DADOS									
CG-EC-230a.1	Descrição da abordagem para identificar e tratar riscos de segurança de dados		25-26						
CG-EC-230a.2	Vulnerabilidade de dados	Em 2023, tivemos 19 incidentes que afetaram algum pilar da Confidencialidade, Integridade e/ou Disponibilidade (CID) de dados. 26% desses incidentes afetaram o acesso a dados pessoais de 100.000 usuários. Em nenhum dos casos, o risco foi relevante o suficiente para notificar os titulares.	26						
CAPITAL HUMANO: CONTRATAÇÃO, INCLUSÃO E DESEMPENHO DE FUNCIONÁRIOS									

INDICADOR	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA																																																																																																																																																																																																												
CG-EC-330a.1	Porcentagem de compromisso dos funcionários		29																																																																																																																																																																																																												
CG-EC-330a.2	Rotação de funcionários	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de rotatividade</th> <th>1185</th> <th>4627</th> <th>455</th> <th>472</th> <th>0</th> <th>5</th> <th>2780</th> <th>8</th> <th>221</th> <th>3</th> <th>9756</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Voluntária (renúncia)</td> <td>811</td> <td>1633</td> <td>120</td> <td>216</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>1664</td> <td>5</td> <td>90</td> <td>2</td> <td>4544</td> </tr> <tr> <td>Involuntária (demissão)</td> <td>374</td> <td>2994</td> <td>335</td> <td>256</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>1116</td> <td>3</td> <td>131</td> <td>1</td> <td>5212</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de rotatividade	1185	4627	455	472	0	5	2780	8	221	3	9756	Voluntária (renúncia)	811	1633	120	216	0	3	1664	5	90	2	4544	Involuntária (demissão)	374	2994	335	256	0	2	1116	3	131	1	5212	31																																																																																																																																																																								
Tipo de rotatividade	1185	4627	455	472	0	5	2780	8	221	3	9756																																																																																																																																																																																																				
Voluntária (renúncia)	811	1633	120	216	0	3	1664	5	90	2	4544																																																																																																																																																																																																				
Involuntária (demissão)	374	2994	335	256	0	2	1116	3	131	1	5212																																																																																																																																																																																																				
CG-EC-330a.3	Diversidade	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Por gênero e tipo de posição</th> <th>ARG</th> <th>BRA</th> <th>CHI</th> <th>COL</th> <th>MEX</th> <th>PER</th> <th>URU</th> <th>VEN</th> <th>EQU</th> <th>EUA</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="12">Management</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td>1081</td> <td>914</td> <td>155</td> <td>227</td> <td>312</td> <td>5</td> <td>119</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>2819</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td>2162</td> <td>1580</td> <td>350</td> <td>648</td> <td>551</td> <td>17</td> <td>358</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>5678</td> </tr> <tr> <td colspan="12">Tecnologia e produto</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td>1489</td> <td>934</td> <td>219</td> <td>763</td> <td>131</td> <td>1</td> <td>194</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3731</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td>4345</td> <td>2714</td> <td>767</td> <td>2749</td> <td>486</td> <td>5</td> <td>841</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>11.907</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>5834</td> <td>3648</td> <td>986</td> <td>3512</td> <td>617</td> <td>6</td> <td>1035</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>15.638</td> </tr> <tr> <td colspan="12">Logística</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td>838</td> <td>8067</td> <td>455</td> <td>83</td> <td>6940</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>16386</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td>984</td> <td>7067</td> <td>501</td> <td>111</td> <td>7820</td> <td>1</td> <td>6</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>16492</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1822</td> <td>15.134</td> <td>956</td> <td>194</td> <td>14.760</td> <td>2</td> <td>8</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>32.878</td> </tr> <tr> <td colspan="12">Outras áreas de staff e negócio</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td>1532</td> <td>2411</td> <td>206</td> <td>389</td> <td>441</td> <td>17</td> <td>442</td> <td>16</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>5457</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td>1475</td> <td>1598</td> <td>223</td> <td>324</td> <td>377</td> <td>20</td> <td>295</td> <td>10</td> <td>2</td> <td>7</td> <td>4331</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>3007</td> <td>4009</td> <td>429</td> <td>713</td> <td>818</td> <td>37</td> <td>737</td> <td>26</td> <td>3</td> <td>9</td> <td>9788</td> </tr> <tr> <td>Total País</td> <td>10.663</td> <td>22.791</td> <td>2371</td> <td>4419</td> <td>16.195</td> <td>45</td> <td>1780</td> <td>26</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>58.313</td> </tr> </tbody> </table>	Por gênero e tipo de posição	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	PER	URU	VEN	EQU	EUA	Total	Management												Mulheres	1081	914	155	227	312	5	119	5	1	0	2819	Homens	2162	1580	350	648	551	17	358	4	3	5	5678	Tecnologia e produto												Mulheres	1489	934	219	763	131	1	194				3731	Homens	4345	2714	767	2749	486	5	841				11.907	Total	5834	3648	986	3512	617	6	1035	0	0	0	15.638	Logística												Mulheres	838	8067	455	83	6940	1	2				16386	Homens	984	7067	501	111	7820	1	6		1	1	16492	Total	1822	15.134	956	194	14.760	2	8	0	1	1	32.878	Outras áreas de staff e negócio												Mulheres	1532	2411	206	389	441	17	442	16	1	2	5457	Homens	1475	1598	223	324	377	20	295	10	2	7	4331	Total	3007	4009	429	713	818	37	737	26	3	9	9788	Total País	10.663	22.791	2371	4419	16.195	45	1780	26	4	10	58.313	36
Por gênero e tipo de posição	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	PER	URU	VEN	EQU	EUA	Total																																																																																																																																																																																																				
Management																																																																																																																																																																																																															
Mulheres	1081	914	155	227	312	5	119	5	1	0	2819																																																																																																																																																																																																				
Homens	2162	1580	350	648	551	17	358	4	3	5	5678																																																																																																																																																																																																				
Tecnologia e produto																																																																																																																																																																																																															
Mulheres	1489	934	219	763	131	1	194				3731																																																																																																																																																																																																				
Homens	4345	2714	767	2749	486	5	841				11.907																																																																																																																																																																																																				
Total	5834	3648	986	3512	617	6	1035	0	0	0	15.638																																																																																																																																																																																																				
Logística																																																																																																																																																																																																															
Mulheres	838	8067	455	83	6940	1	2				16386																																																																																																																																																																																																				
Homens	984	7067	501	111	7820	1	6		1	1	16492																																																																																																																																																																																																				
Total	1822	15.134	956	194	14.760	2	8	0	1	1	32.878																																																																																																																																																																																																				
Outras áreas de staff e negócio																																																																																																																																																																																																															
Mulheres	1532	2411	206	389	441	17	442	16	1	2	5457																																																																																																																																																																																																				
Homens	1475	1598	223	324	377	20	295	10	2	7	4331																																																																																																																																																																																																				
Total	3007	4009	429	713	818	37	737	26	3	9	9788																																																																																																																																																																																																				
Total País	10.663	22.791	2371	4419	16.195	45	1780	26	4	10	58.313																																																																																																																																																																																																				
MODELO DE NEGÓCIOS E INOVAÇÃO: EMBALAGEM E DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS																																																																																																																																																																																																															
CG-EC-410a.1:	Pegada total de gases de efeito estufa (GEE) dos envios de produtos		53																																																																																																																																																																																																												
CG-EC-410a.2	Discussão de estratégias para reduzir o impacto ambiental da entrega de produtos		55-56																																																																																																																																																																																																												

Conteúdo de Relatório Integrado

CONTEÚDOS	ASPECTOS	PÁGINA
Visão geral e ambiente externo Principais atividades da organização e circunstâncias em que opera	Cultura, ética e valores	19-22, 35
	Propriedade e estrutura operacional	5, 7, 18
	Principais atividades e mercados	9-11
	Paisagem competitiva e posicionamento no mercado	12-16
	Posição na cadeia de valor	11
	Informação quantitativa chave	7, 1, 00
	Fatores significativos que afetam o ambiente externo	12
Governança Compromisso da estrutura de governação com a capacidade da organização para criar valor	Estrutura de liderança, incluindo competências e diversidade	18
	Processos específicos utilizados para a tomada de decisões estratégicas	19
	Como a cultura, a ética e os valores da organização se refletem na sua utilização do capital e no seu impacto	7, 9-11
	A responsabilidade assumida pelos encarregados da governança para promover e permitir a inovação	19
	Como a remuneração e os incentivos estão ligados à criação de valor a curto, médio e longo prazo.	19
Modelo de negócio Modelo de negócio da organização	Entradas	7
	Atividades comerciais	7
	Saídas	7
	Resultados	7
Riscos e oportunidades Riscos e oportunidades que afectam a capacidade da organização de criar valor e iniciativas para os enfrentar	Principais riscos e oportunidades	11, 16, 45, 48, 59, 57
	A abordagem da organização a quaisquer riscos fundamentais para a capacidade de criar valor.	11
Estratégia e atribuição de recursos Para onde a organização quer ir e como pretende lá chegar	Objetivos estratégicos da organização	11
	Estratégias para alcançar esses objetivos estratégicos	11
	Planos de atribuição de recursos para implementar a sua estratégia	11
	Como irá medir as realizações e os resultados esperados	11
Desempenho Progressos nos objectivos estratégicos da organização para o período e resultados em termos de impacto de capital	Informação quantitativa	7
	Impacto no capital	7
	Relações com as partes interessadas	5
	Relação entre desempenho atual e passado	7, 11
	Expectativas da organização sobre o ambiente externo	11
Contexto Desafios e incertezas que a organização pode enfrentar na execução da sua estratégia, e as possíveis implicações para o seu modelo de negócio e desempenho futuro	Mecanismos para enfrentar desafios e oportunidades	11, 16, 45, 48, 59, 57

CONTEÚDOS		ASPECTOS	PÁGINA
Base de preparação e apresentação	Como a organização determina as questões a serem incluídas no relatório integrado e como são quantificadas ou avaliadas	Materialidade	6-1
		Limites dos relatórios	5
		Quadros de relatórios	5
CAPITAL ECONÔMICO			9-14
CAPITAL INTELECTUAL			24-31
CAPITAL HUMANO			33-43



mercado livre

COORDENAÇÃO

Equipe de
Sustentabilidade

PRODUÇÃO

done! | Empresa

Certificada