



RELATÓRIO DE OUVIDORIA MYCON

2º SEMESTRE DE 2022

Mycon

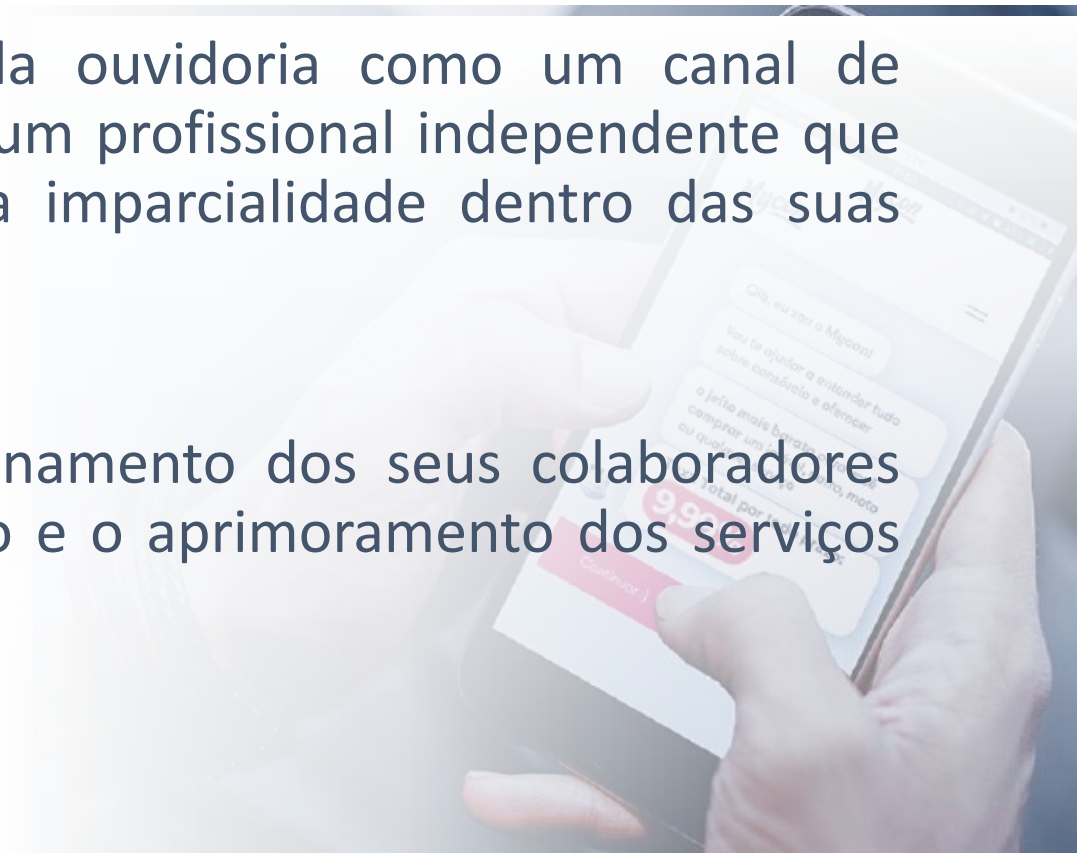
Apresentação



A Coimex Administradora de Consórcio S.A.(Mycon) apresenta seu relatório de Ouvidoria referente às atividades desempenhadas no período do 2º semestre de 2022, em atendimento a Resolução nº 28 de 23/10/2020 do Banco Central.

Neste relatório a administração reforça o papel da ouvidoria como um canal de atendimento de última instância e do ouvidor como um profissional independente que atua de forma isenta, transparente e com absoluta imparcialidade dentro das suas atribuições.

A administração também mantém programa de treinamento dos seus colaboradores voltado ao aperfeiçoamento do nível de atendimento e o aprimoramento dos serviços prestados para o próximo semestre.



Canais de acesso a Ouvidoria



O horário de funcionamento da ouvidoria é de segunda a sexta-feira no horário das 09:00hs às 18:00hs. O contato pode ser realizado através dos seguintes canais.



ouvidoria@mycon.com.br



0800 591 1285

Autoavaliação das atividades da Ouvidoria



A administração concluí que o trabalho da Ouvidoria foi satisfatório, tendo em vista o comprometimento dos funcionários e da Diretoria na construção de uma relação profissional, ética e de excelência com seus clientes através da aplicação das normas e das leis vigentes.

As demandas tratadas no período de 01/07/2022 a 31/12/2022 foram solucionadas permitindo reforçar o comprometimento dos colaboradores quanto ao profissionalismo no atendimento, garantindo a satisfação dos clientes e proporcionando melhorias nos processos internos. O prazo para resposta das demandas da Ouvidoria ao consorciado, foi cumprido no período de 10 (dez) dias úteis, contados da data do protocolo da ocorrência.

Importante mencionar que quando identificado atendimento de primeiro nível no canal da ouvidoria é realizado o trabalho de orientação e encaminhamento preliminar para tratativas junto aos canais de atendimento disponibilizados.

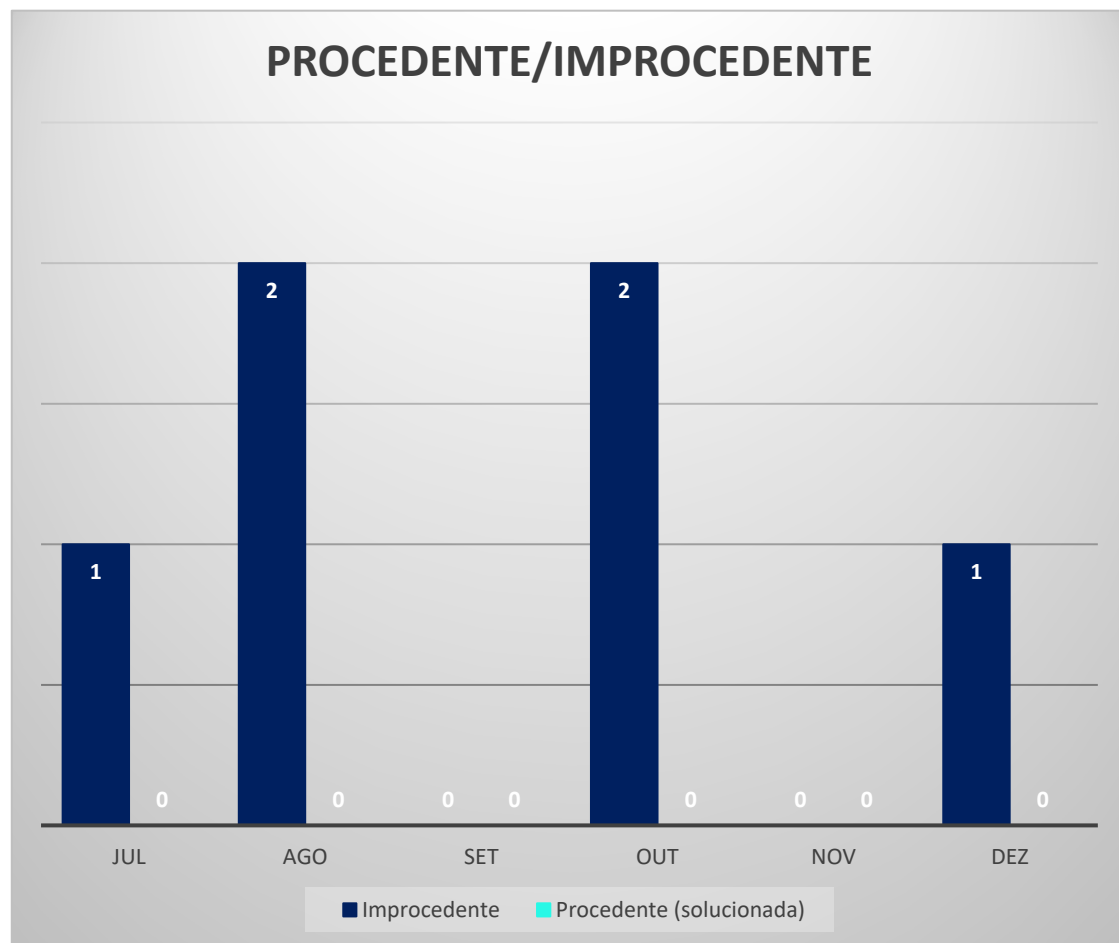
Divulgação da Ouvidoria

A existência do componente organizacional da Ouvidoria do Mycon é divulgada aos seus clientes na forma de atendimento 0800, com informativos constantes:

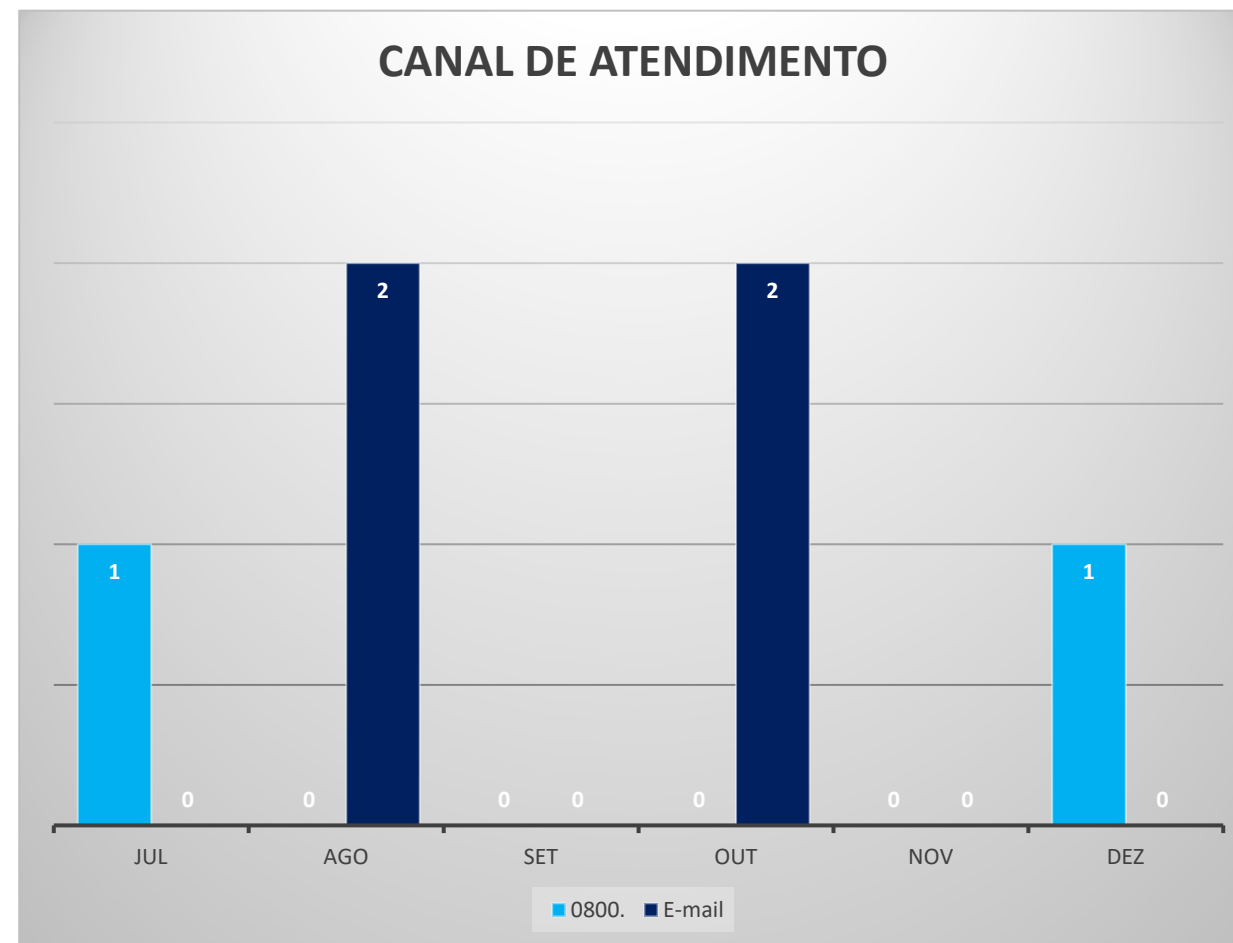
- Nos Boletos de Pagamento, extratos e demais documentos dirigidos a todos os clientes.
- Site da Internet e APP.
- Nas Propostas de Adesão e demais contratos.
- Materiais publicitários direcionados ao consorciados.

Relatório estatístico 2 ° Semestre de 2022

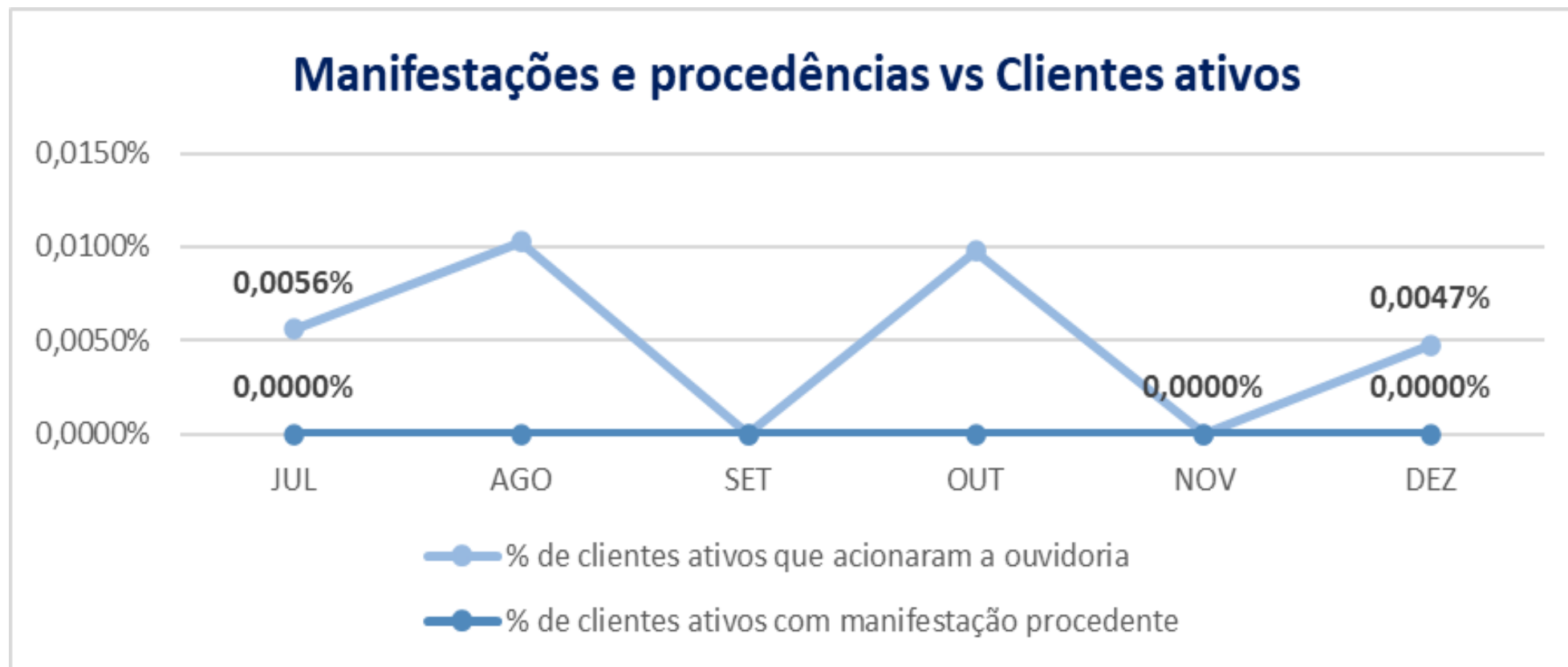
Quantidade/Classificação Ouvidoria:



Segmentação por Canal:



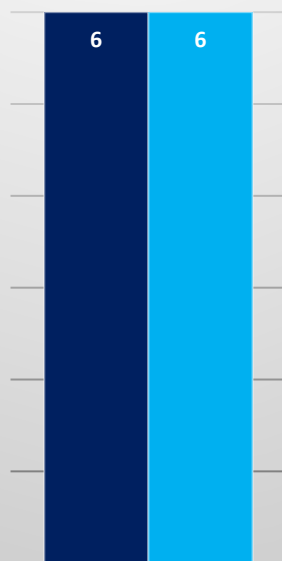
Relatório estatístico 2 ° Semestre de 2022



Comparativo Semestres de 2022

Quantidade/Classificação Ouvidoria:

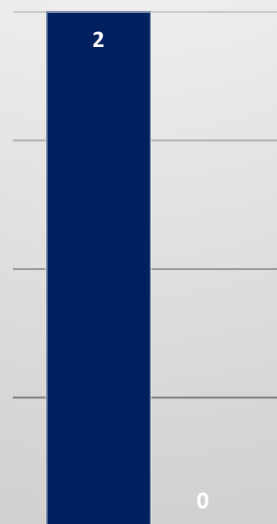
Total de ouvidorias recebidas por semestre



TOTAL

■ 1° Semestre ■ 2° Semestre

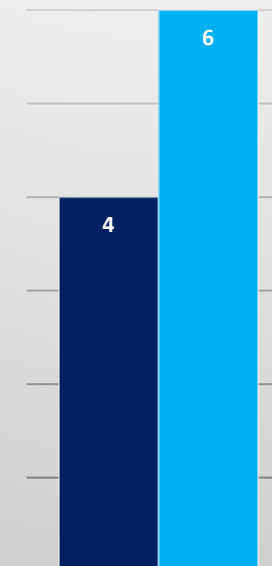
Total de ouvidorias Procedentes por semestre



TOTAL

■ 1° Semestre ■ 2° Semestre

Total de ouvidorias Improcedentes por semestre



TOTAL

■ 1° Semestre ■ 2° Semestre



As reclamações não solucionadas pelo atendimento de primeiro nível foram recebidas e registradas na Ouvidoria, analisadas e respondidas de forma adequada conforme a regulamentação vigente. Assim sendo, reafirmamos que a atuação da Ouvidoria do Mycon ocorre de forma independente e transparente, garantindo ao consorciado o direito de resposta aos seus questionamentos.