



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2026.



Apresentação

Este relatório semestral apresenta, em conformidade com a Resolução nº 4.860/2020, a consolidação das manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2026, bem como a análise dos indicadores, providências adotadas e oportunidades de melhoria identificadas. O documento reforça o compromisso institucional com a transparência, a ética, a governança e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria:

No primeiro semestre de 2026 a Ouvidoria atuou conforme previsto no Cap III, Art 5º da Resolução 4860/2020, em que as demandas de Ouvidoria foram recebidas preliminarmente, pela ABSCM, associação de classe a qual a BMP é filiada.

Telefone 0800 590 0127

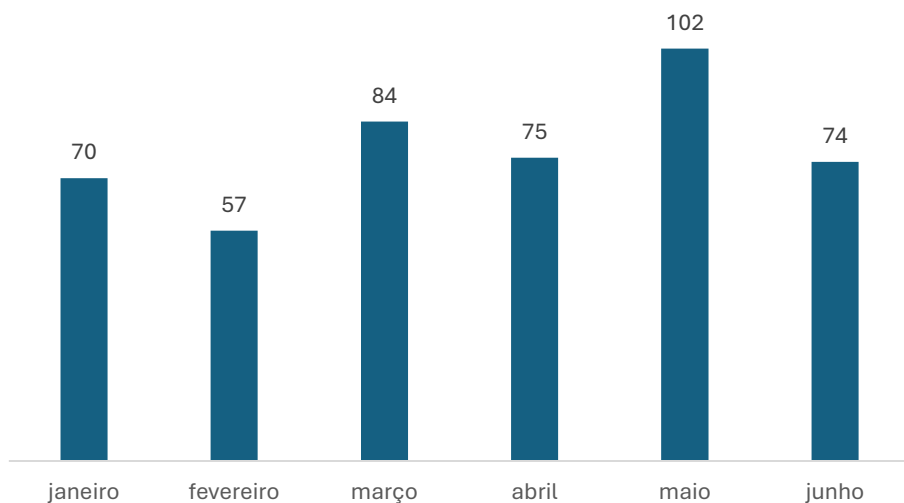
De segunda a sexta-feira, das 08h30 às 17h30, exceto feriados.

História da BMP



Dados Consolidados das Manifestações

Neste semestre foram recebidas 462 demandas, distribuídas mensalmente, conforme abaixo:

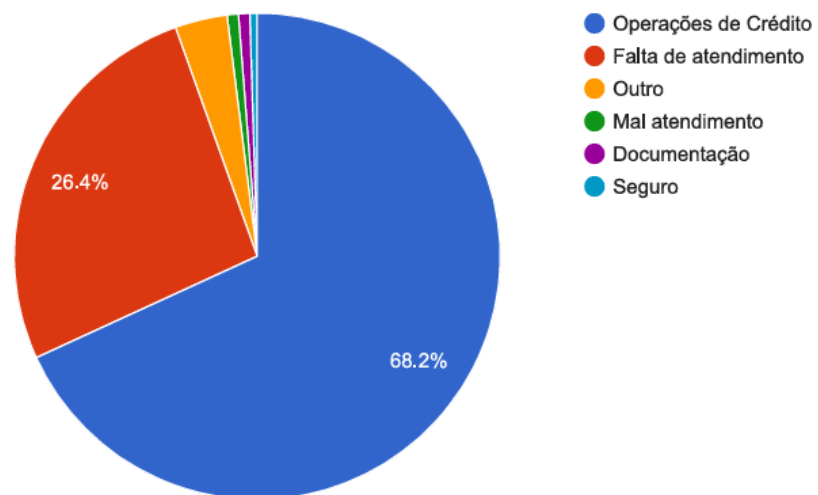


E abaixo, as demandas classificadas por tipo:

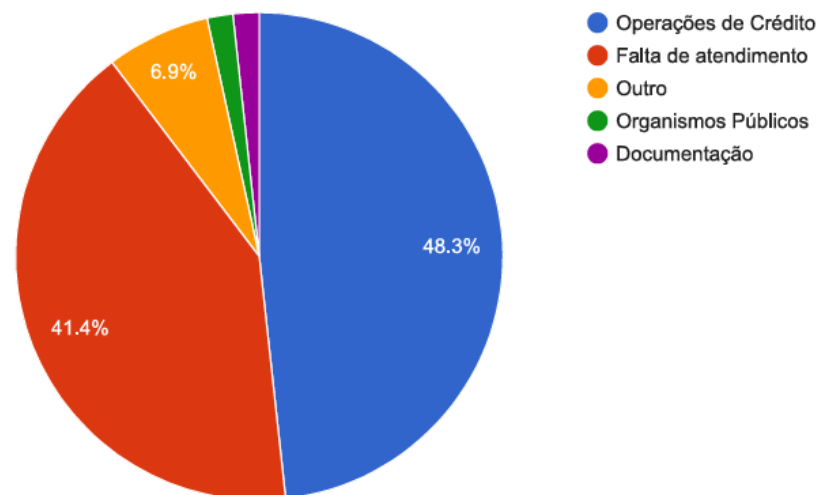
Tipo	Quantidade
Consulta	1
Denúncia	1
Informação	58
Reclamação	402

Dados Consolidados das Manifestações

Reclamações por Assunto



Informações por Assunto



Considerações Finais

A BMP reafirma seu compromisso em ouvir atentamente seus parceiros e clientes. A análise dos registros encaminhados à ouvidoria evidenciou oportunidades relevantes de aprimoramento nos processos internos. Com base nesses aprendizados, a ouvidoria direcionará maior empenho e investimento na reestruturação de sua atuação ao longo do segundo semestre de 2026, buscando fortalecer seus mecanismos de escuta, ampliar a qualidade das informações coletadas e consolidar seu papel estratégico dentro da organização.

BMP