

# Relatório da Ouvidoria





## Introdução

A Rio Bravo Investimentos DTVM Ltda. (“ Rio Bravo”), e as demais empresas do grupo, estão comprometidas com o desenvolvimento da missão de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e na mediação de conflitos, desenvolvendo subsídios que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, contribuindo para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade de serviços prestados no mercado de valores mobiliários.



## Estrutura

A estrutura da Ouvidoria é composta por um Diretor responsável e três profissionais Ouvidores devidamente certificados, onde para efetivo acesso à Ouvidoria da Rio Bravo é disponibilizado os seguintes canais: (i) número telefônico **0800 722 9910**; (ii) endereço de e-mail: **ouvidoria@riobravo.com.br**; e, (iii) pelo nosso site **www.riobravo.com.br**.

# Resumo

No decorrer do 2º semestre de 2025, as demandas registradas pela Rio Bravo contabilizaram 12 (doze) ligações para o nosso número destinado à ouvidoria, 01 (uma) ocorrências via e-mail e 08 (oito) mensagens via site, totalizando 21 (vinte e uma) ocorrências. Todas as ocorrências foram classificadas como improcedentes. As ocorrências foram devidamente respondidas no prazo regulamentar.

## Seção Estatística

No 2º semestre de 2025, a Ouvidoria atendeu 21 (vinte e uma) ocorrências, sendo qualificadas da seguinte forma:

### Improcedente

Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.

### Procedente Solucionada

Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e foram solucionadas em sua totalidade dentro do prazo.

### Procedente Não Solucionada

Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar, porém não foram solucionadas em sua totalidade por apresentar maior grau de complexidade em sua resolução.



# I. Qualificação das Ocorrências

| Qualificação               | Qtd. | %     |
|----------------------------|------|-------|
| Improcedente               | 21   | 100%  |
| Procedente Solucionada     | 0    | 0,0%  |
| Procedente Não Solucionada | 0    | 0,00% |
| Total                      | 21   | 100%  |

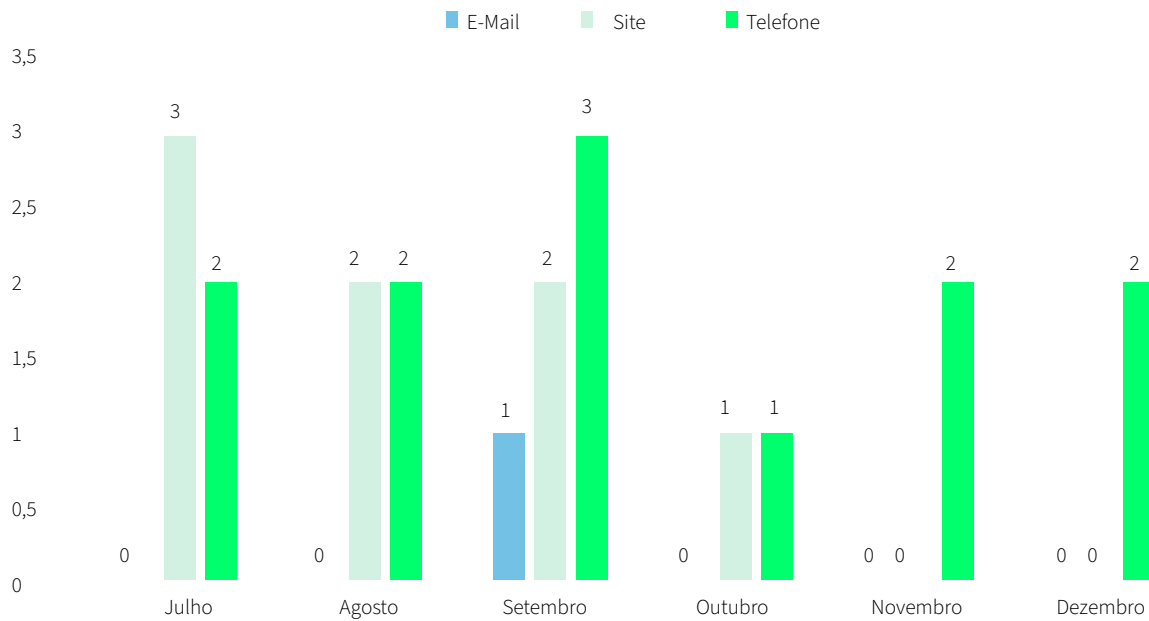
# II. Origem das demandas

| Origem          |    |
|-----------------|----|
| Órgãos externos | 0  |
| Ouvidoria       | 21 |
| Total           | 21 |

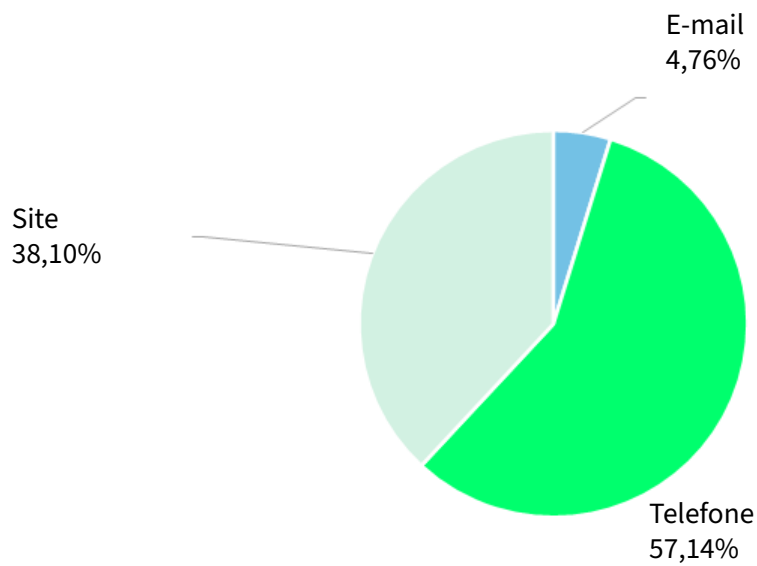
# III. Número de ocorrências por mês

| Mês         | E-Mail | Site | Telefone | Total |
|-------------|--------|------|----------|-------|
| Julho       | 0      | 3    | 2        | 05    |
| Agosto      | 0      | 2    | 2        | 04    |
| Setembro    | 1      | 2    | 3        | 06    |
| Outubro     | 0      | 1    | 1        | 02    |
| Novembro    | 0      | 0    | 2        | 02    |
| Dezembro    | 0      | 0    | 2        | 02    |
| Total Geral | 01     | 08   | 12       | 21    |

## IV. Origem das demandas



## V. Canal de Ocorrências





Impulsionando a geração de investimentos  
e investidores conscientes.



[riobravo.com.br](http://riobravo.com.br)

## **CONTATO**

Ouvidoria Rio Bravo

0800 722 9910

[ouvidoria@riobravo.com.br](mailto:ouvidoria@riobravo.com.br)

[riobravo.com.br](http://riobravo.com.br)