

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 subsídio 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 1º semestre de 2025, as demandas registradas pela Rio Bravo contabilizaram 30 (trinta) ligações para o nosso número destinado à ouvidoria, 20 (vinte) ocorrências via e-mail e 14 (quatorze) mensagens via site, totalizando 64 (sessenta e quatro) ocorrências. Destas, 56 (cinquenta e seis) foram classificadas como improcedentes e 8 (oito) como procedentes. As ocorrências foram devidamente respondidas no prazo regulamentar.

Seção Estatística

No 1º semestre de 2025, a Ouvidoria atendeu 64 (sessenta e quatro) 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	56	87,5%
Procedente Solucionada	8	12,5%
Procedente Não Solucionada	0	0,00%
Total	64	100%

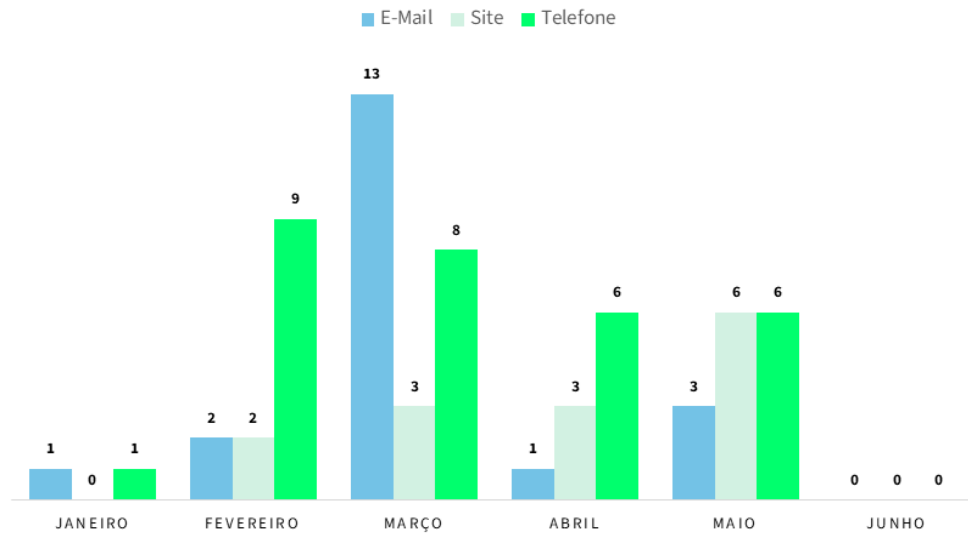
II. Origem das demandas

Origem	
Órgãos externos	4
Ouvidoria	60
Total	64

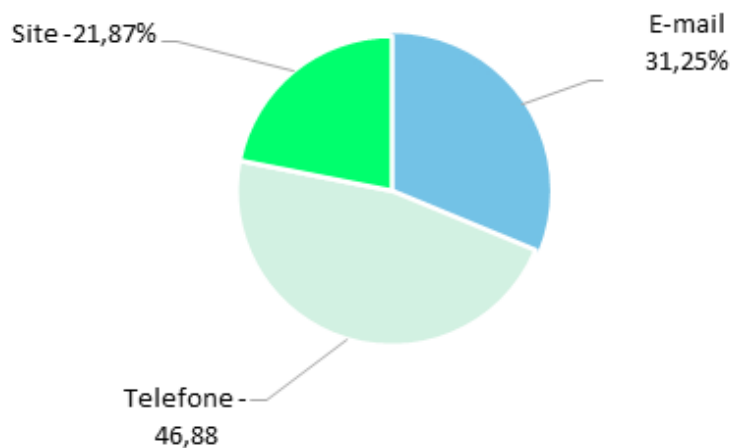
III. Número de ocorrências por mês

Mês	E-Mail	Site	Telefone	Total
Janeiro	1	0	1	2
Fevereiro	2	2	9	13
Março	13	3	8	24
Abril	1	3	6	10
Maio	3	6	6	15
Junho	0	0	0	0
Total Geral	20	14	30	64

IV. Origem das demandas



V. Canal de Ocorrências





Impulsionando a geração de investimentos
e investidores conscientes.



riobravo.com.br

CONTATO

Ouvidoria Rio Bravo

0800 722 9910

ouvidoria@riobravo.com.br

riobravo.com.br