



## **Relatório de Ouvidoria e de Canal de Denúncia**

1º semestre de 2025

### **1. Introdução**

Esse relatório semestral foi elaborado em atendimento à Resolução CMN nº 4.860/20 e Resolução CVM nº 43/21, conforme alteradas, referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da RJI Corretora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (“RJI CTVM”).

### **2. Estrutura da Ouvidoria**

Ouvidoria é composta por 01 (um) Diretor de Ouvidoria e por 01 (um) Ouvidor, certificado pela ANCORD.

A Ouvidoria busca, além de assegurar respostas claras, suficientes e tempestivas às demandas, também as utilizam para promover melhorias no atendimento, bem como excelência dos produtos e serviços oferecidos pela RJI CTVM.

### **3. Acesso à Ouvidoria**

A Ouvidoria pode ser acessada de segunda à sexta (exceto feriados), das 9h às 18h, por meio dos seguintes canais de atendimento:

- Telefone: 0800 887 0911 (ligação gratuita)
- E-mail: [ouvidoria@rjcv.com.br](mailto:ouvidoria@rjcv.com.br)
- Correspondência física: Avenida Rio Branco, nº 138, 4º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20040-002
- Presencial: no endereço indicado para a correspondência física
- Por intermédio de reclamações encaminhadas pelo BACEN, CVM, BSM, etc.

### **4. Processo de Ouvidoria**

O serviço de Ouvidoria, no âmbito do mercado de valores mobiliários, é responsável por receber, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes sobre as atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais da RJI CTVM.

Qualquer demanda é registrada em planilha eletrônica para que se proceda as fases abaixo, isolada ou cumulativamente:

- (i) Ouvir as partes envolvidas;
- (ii) Investigar e analisar os fatos;
- (iii) Solicitar documentos e informações;
- (iv) Emitir parecer aos principais envolvidos;
- (v) Aguardar a aprovação na pessoa do diretor responsável de Ouvidoria, se necessário;
- (vi) Transmitir a solução do cliente; e
- (vii) Acompanhar e recomendar plano de ação, se aplicável.

## 5. Atribuições

A Ouvidoria possui as seguintes atribuições:

- (i) Atuar como canal de comunicação entre a instituição e seus clientes, inclusive na mediação de conflitos;
- (ii) Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e dos usuários de produtos e de serviços que não forem solucionadas pelo atendimento primário habitual, realizado pela área correspondente responsável pelo atendimento, ou que tenham sido encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas;
- (iii) Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- (iv) Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 15 dias, contados da data da protocolização da ocorrência;
- (v) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item acima;
- (vi) Propor à Diretoria as medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e
- (vii) Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e à Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria.

## 6. Demandas do 1º semestre de 2025

As demandas são classificadas, de acordo com os seguintes critérios:

<b>Reclamação Improcedente</b>	Demanda que não tem amparo legal e/ou regulamentar
--------------------------------	--

<b>Reclamação Procedente Solucionada</b>	Demanda que encontra amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de até 15 dias
<b>Reclamação Procedente Não Solucionada</b>	Demanda que encontra amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas no prazo de até 15 dias

#### 6.1 Canais de recebimento de demanda:

MÊS	E-MAIL	LIGAÇÕES	POSTAL	PRESENCIAL
JANEIRO	0	0	0	0
FEVEREIRO	2	0	0	0
MARÇO	4	2	0	0
ABRIL	4	0	0	0
MAIO	4	1	0	0
JUNHO	8	4	0	0

#### 6.2. Recebimento de ligações e registro de demandas:

MÊS	DEMANDAS NA OUVIDORIA	DEMANDAS NO BACEN
JANEIRO	0	0
FEVEREIRO	2	0
MARÇO	6	0
ABRIL	4	0
MAIO	5	0
JUNHO	12	0

### 7. Considerações Finais

Considerando as ocorrências registradas por meio dos canais da Ouvidoria no período analisado, verificou-se que as demandas foram devidamente tratadas e classificadas, incluindo aquelas de natureza não típica, tais como pedidos de informação e comunicações alheias ao escopo da Ouvidoria, as quais foram enquadradas como improcedentes para fins de consolidação estatística.

No que se refere às manifestações analisadas, observou-se a predominância de demandas classificadas como procedentes e solucionadas, sendo registradas apenas duas ocorrências classificadas como procedentes não solucionadas.

Diante do exposto, conclui-se que a Ouvidoria atuou de forma eficaz no período, em conformidade com as disposições da Resolução CMN nº 4.860/2020 e da Resolução CVM nº 43/2021, cumprindo seu papel.

A Ouvidoria permanece comprometida com o aprimoramento contínuo de seus processos, incluindo a avaliação periódica da classificação das demandas, identificação de recorrências e implementação de melhorias, com vistas ao fortalecimento da qualidade dos serviços prestados e à mitigação de riscos regulatórios e reputacionais.

#### **8. Canal de Denúncias**

Não houve registro de denúncias durante o primeiro semestre de 2025.

Rio de Janeiro, 11 de julho de 2025.

**RJI CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.**