



**RIO BRAVO**

# **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

## **2º SEMESTRE DE 2022**

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.860/2022 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E  
RESOLUÇÃO 43/2021 DA CVM

**RIO BRAVO INVESTIMENTOS DTVM LTDA.**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA  
01/07/2022 à 31/12/2022

# 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 do Grupo Rio Bravo é disponibilizado os seguintes canais: (i) número telefônico 0800 722 9910; (ii) endereço de e-mail: [ouvidoria@riobravo.com.br](mailto:ouvidoria@riobravo.com.br); e, (iii) pelo nosso site [www.riobravo.com.br](http://www.riobravo.com.br).

## Resumo

No decorrer do segundo semestre de 2022, as demandas registradas pela Rio Bravo contabilizaram 29 (vinte e nove) ligações para o nosso número destinado à ouvidoria, 2 (duas) ocorrências via *e-mail* e nenhuma mensagem via site, sendo que 2 (duas) foram classificadas como procedentes e 29 (vinte e nove) como improcedentes, sendo que todas classificadas como procedentes tiveram status como solucionadas.

## Seção Estatística

No segundo semestre de 2022, a Ouvidoria atendeu 31 (trinta 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.

Procedente Não Solucionada => Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar, porém não foram solucionadas em sua totalidade.

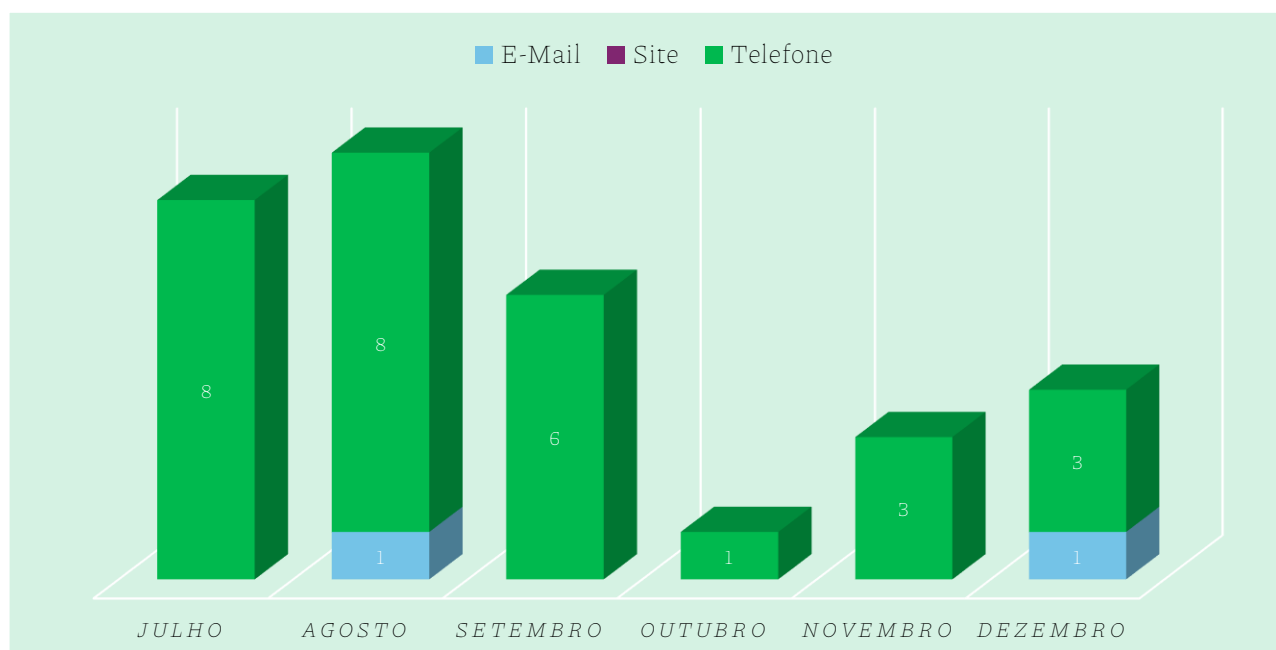
## I. Qualificação das Ocorrências

| Qualificação               | Qtd       | %           |
|----------------------------|-----------|-------------|
| Improcedente               | 29        | 93,55%      |
| Procedente Solucionada     | 2         | 6,45%       |
| Procedente Não Solucionada | 0         | 0,00%       |
| <b>Total</b>               | <b>31</b> | <b>100%</b> |

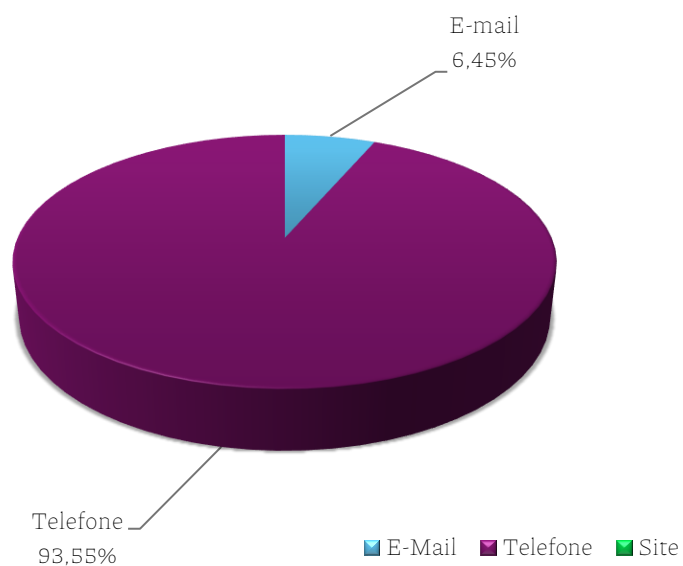
## II. Número de ocorrências por mês

| Mês                | E-Mail   | Site     | Telefone  | Total     |
|--------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| Julho              |          | 0        | 8         | 8         |
| Agosto             | 1        | 0        | 8         | 9         |
| Setembro           |          | 0        | 6         | 6         |
| Outubro            |          | 0        | 1         | 1         |
| Novembro           |          | 0        | 3         | 3         |
| Dezembro           | 1        | 0        | 3         | 4         |
| <b>Total Geral</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>29</b> | <b>31</b> |

### III. Origem das demandas



### IV. Canal de ocorrências





Seu  
investimento  
tem poder.

Contato

Ouvidoria Rio Bravo

0800 722 9910

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

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

**RIO  
BRAVO**

