

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2024



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

# RIO BRAVO

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.860/2022 DO CONSELHO MONETÁRIO  
NACIONAL E RESOLUÇÃO 43/2021 DA CVM

RIO BRAVO INVESTIMENTOS DTVM LTDA.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA  
02/01/2024 à 30/06/2024



## 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](mailto:ouvidoria@riobravo.com.br); e, (iii) pelo nosso site [www.riobravo.com.br](http://www.riobravo.com.br).



## Resumo

No decorrer do primeiro semestre de 2024, as demandas registradas pela Rio Bravo contabilizaram 23 (vinte e três) ligações para o nosso número destinado à ouvidoria, 11 (onze) ocorrência via e-mail e nenhuma mensagem via site, totalizando 34 (trinta e quatro) ocorrências, sendo todas classificadas improcedentes e devidamente respondidas no prazo regulamentar. Todas as ocorrências foram recebidas exclusivamente pelo canal de ouvidoria da Rio Bravo, pois não houve recebimento de ocorrências de origem de canais de órgãos externos.



## Seção Estatística

No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria atendeu 34 (trinta 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.

**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	34	100,00%
Procedente Solucionada	0	0,00%
Procedente Não Solucionada	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

## II. Origem das Demandas

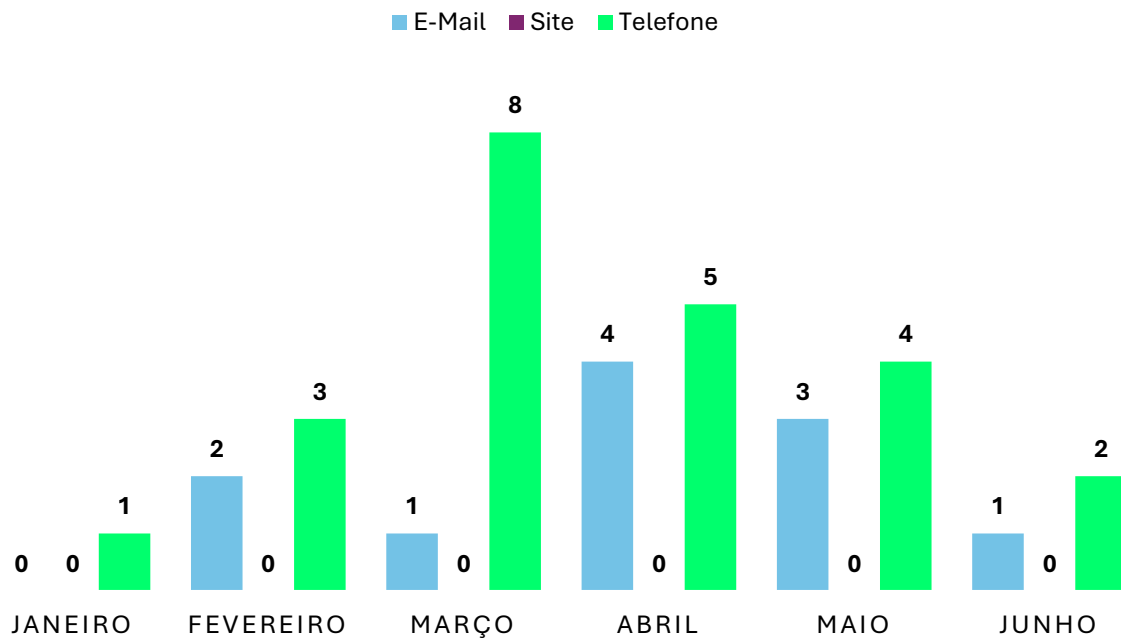
Origem	%
Órgãos externos	0,00%
Ouvidoria	100,00%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## III. Número de ocorrências por mês

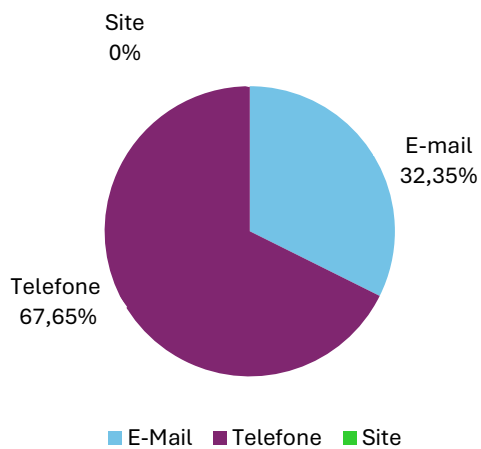
Mês	E-Mail	Site	Telefone	Total
Janeiro	0	0	1	1
Fevereiro	2	0	3	5
Março	1	0	8	9
Abril	4	0	5	9
Maio	3	0	4	7
Junho	1	0	2	3
<b>Total Geral</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>34</b>



#### IV. Origem das demandas



#### V. Canal de Ocorrências





# Contato

Ouvidoria Rio Bravo  
0800 722 9910  
ouvidoria@riobravo.com.br  
riobravo.com.br

—  
Um investimento,  
inúmeros valores.



# RIO BRAVO