



**RIO BRAVO**

# **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

**2º SEMESTRE DE 2023**

## 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**  
**01/07/2023 à 31/12/2023**

# 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 segundo semestre de 2023, as demandas registradas pela Rio Bravo contabilizaram 10 (dez) ligações para o nosso número destinado à ouvidoria, 2 (duas) ocorrência via *e-mail* e 1 (uma) mensagem via site, totalizando 13 (treze) ocorrências, sendo todas classificadas improcedentes e devidamente respondidas no prazo regulamentar.

## Seção Estatística

No segundo semestre de 2023, a Ouvidoria atendeu 13 (treze) 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	13	100,00%
Procedente Solucionada	0	0,00%
Procedente Não Solucionada	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

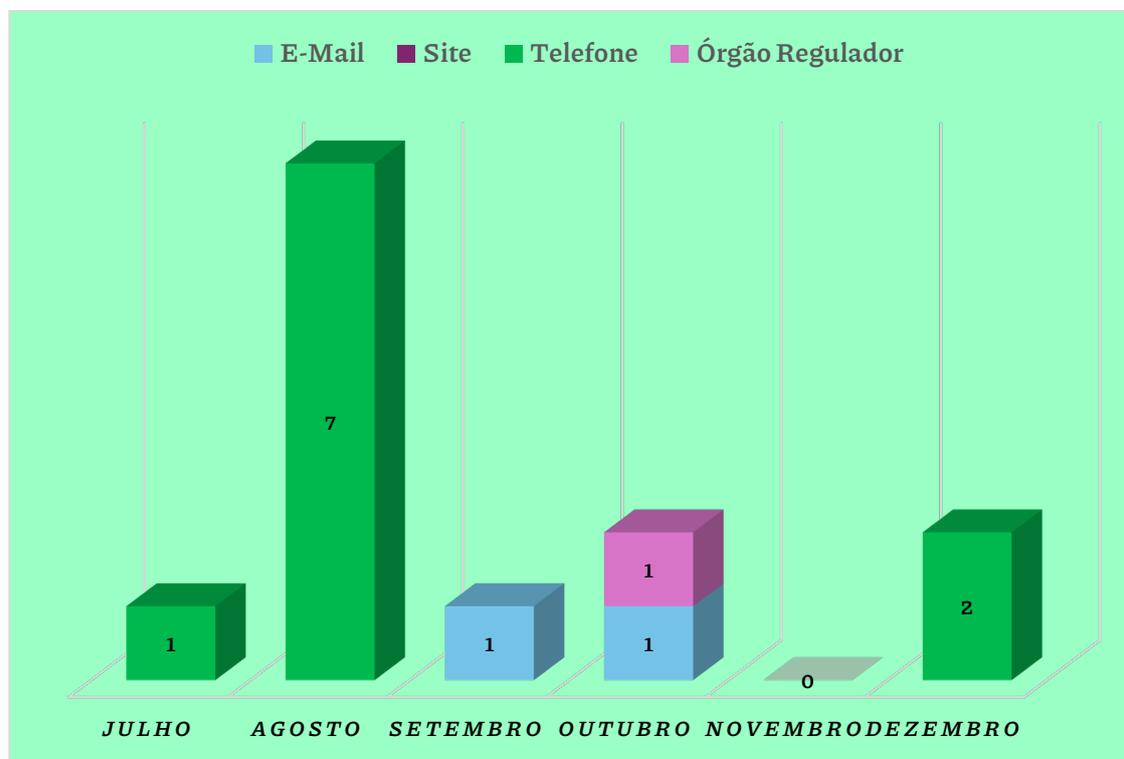
## II. Origem das Demandas

Origem	%
Órgãos externos	7,69%
Ouvidoria	92,31%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

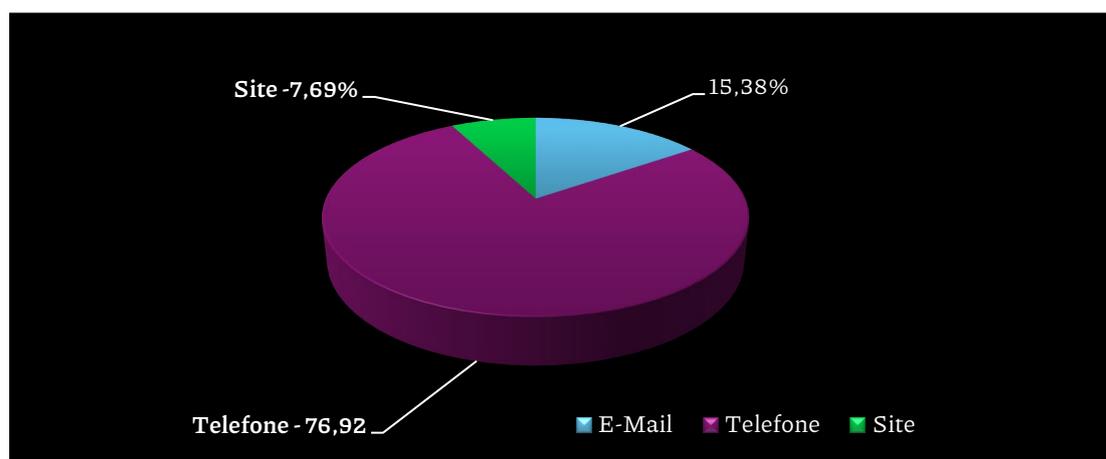
## III. Número de ocorrências por mês

Mês	E-Mail	Site	Telefone	Órgão Regulador	Total
Julho	0	0	1	0	1
Agosto	0	0	7	0	7
Setembro	1	0	0	0	1
Outubro	1	0	0	1	2
Novembro	0	0	0	0	0
Dezembro	0	0	2	0	2
<b>Total Geral</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

## IV. Origem das demandas



## V. 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**

