



RIO BRAVO

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2024

# 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  
01/07/2024 à 31/12/2024



# 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 2º semestre de 2024, as demandas registradas pela Rio Bravo contabilizaram 9 (nove) ligações para o nosso número destinado à ouvidoria, 7 (sete) ocorrências via e-mail e 1 (uma) mensagem via site, totalizando 17 (dezesete) ocorrências. Destas, 15 (quinze) foram classificadas como improcedentes e 2 (duas) como procedentes, sendo que uma destas foi recebida através do Serviço de Atendimento ao Cidadão da CVM e a outra recebida pelo respectivo canal de ouvidoria da Rio Bravo. Ambas foram devidamente respondidas no prazo regulamentar.



## Seção Estatística

No 2º semestre de 2024, a Ouvidoria atendeu 17 (dezesete) 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	15	88,24%
Procedente Solucionada	2	11,76%
Procedente Não Solucionada	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

## II. Origem das demandas

Origem	
Órgãos externos	1
Ouvidoria	16
<b>Total</b>	<b>17</b>

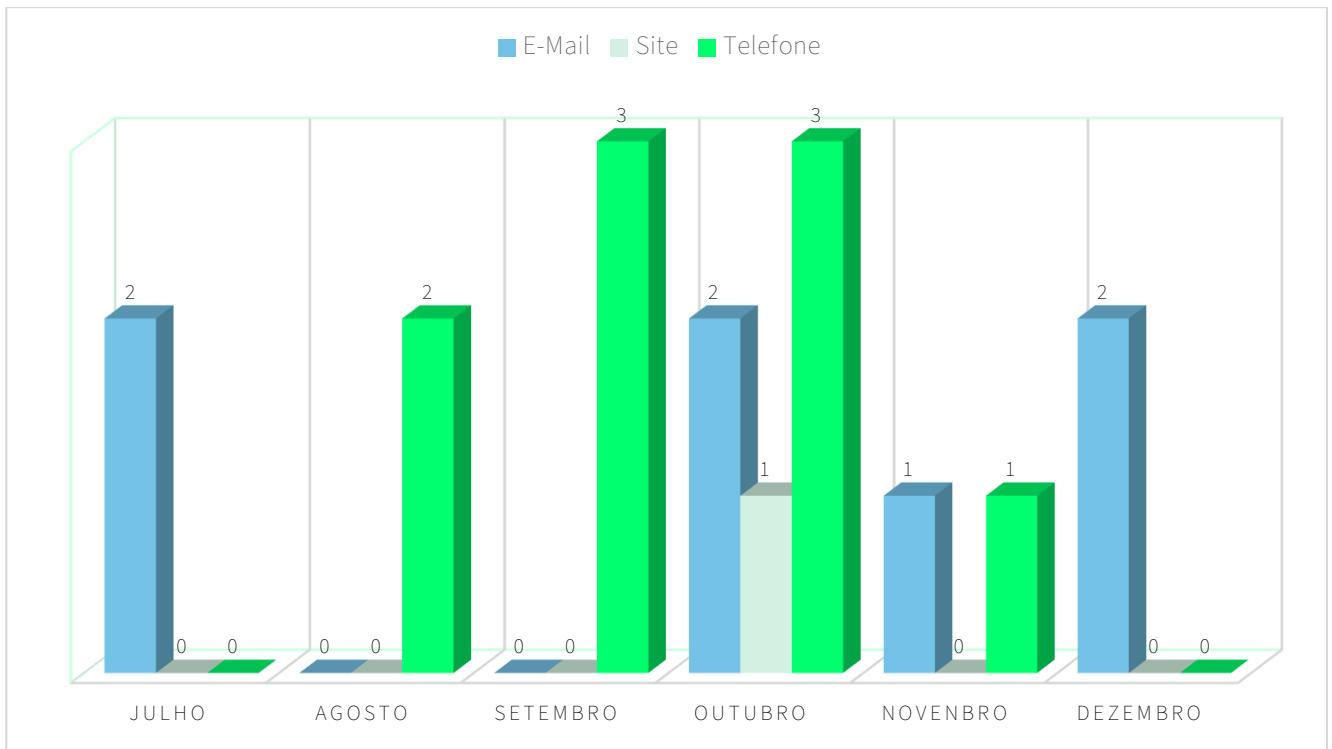
## III. Número de ocorrências por mês

Mês	E-Mail	Site	Telefone	Total
Julho	2	0	0	2
Agosto	0	0	2	2
Setembro	0	0	3	3
Outubro	2	1	3	6
Novembro	1	0	1	2
Dezembro	2	0	0	2
<b>Total Geral</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>17</b>

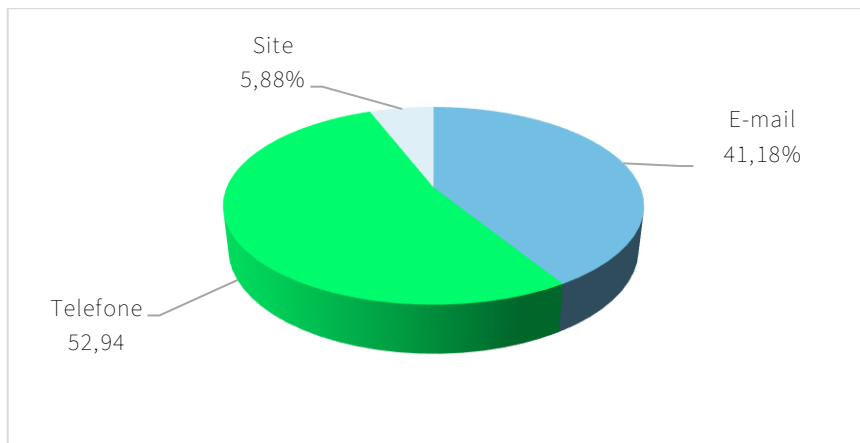




#### IV. Origem das demandas



#### V. Canal de Ocorrências





 RIO BRAVO

## CONTATO

Ouvidoria Rio Bravo  
0800 722 9910  
[ouvidoria@riobravo.com.br](mailto:ouvidoria@riobravo.com.br)  
[riobravo.com.br](http://riobravo.com.br)

Impulsionando a geração de  
investimentos e investidores conscientes.