



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º Semestre de 2021



RIO BRAVO

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

(RESOLUÇÃO 4.860 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E INSTRUÇÃO
529 DA CVM)

RIO BRAVO INVESTIMENTOS DTVM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA 01/01/2021 à
30/06/2021



R I O B R A V O

Introdução

A Rio Bravo Investimentos DTVM, 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 três profissionais devidamente certificados, onde para efetivo acesso à Ouvidoria do Grupo Rio Bravo é disponibilizado o número telefônico 0800 722 9910, o endereço de e-mail ouvidoria@riobravo.com.br, e também nosso site www.riobravo.com.br

Resumo

No decorrer do primeiro semestre de 2021, as demandas registradas pela Rio Bravo Investimentos contabilizaram 24 ocorrências via e-mail, 24 mensagens via site e 56 ocorrências via telefone, sendo 7 classificadas como procedentes e 97 improcedentes, sendo que todas tiveram status como solucionadas.

Seção Estatística

No primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria atendeu 104 ocorrências, sendo qualificadas da seguinte forma:

Improcedente => Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.

Procedente => Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar.

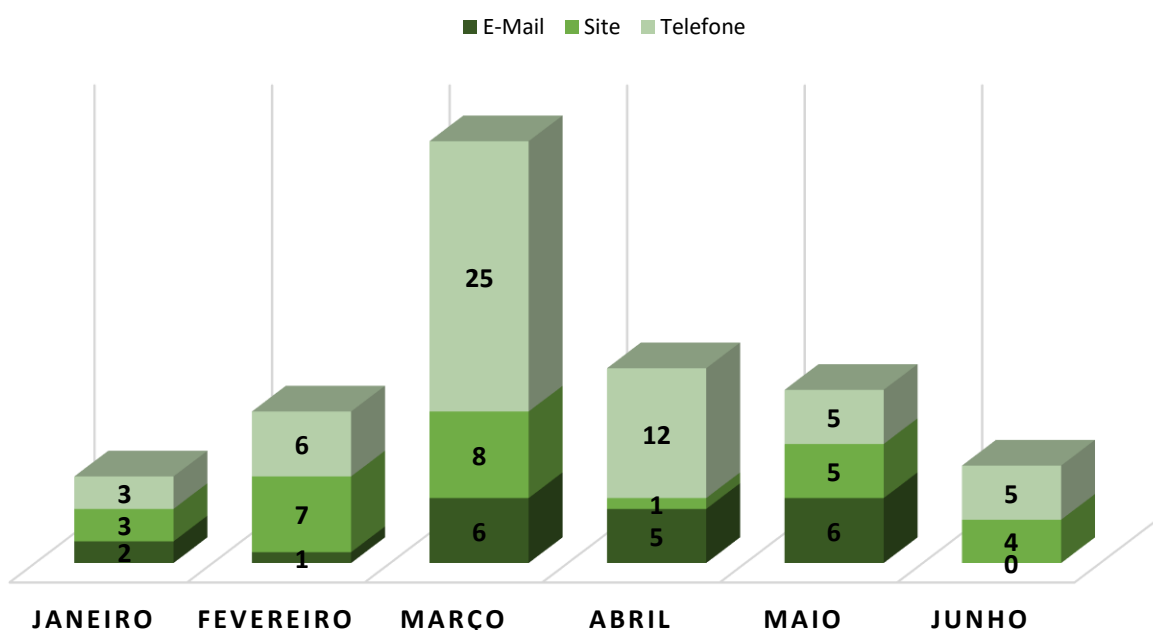
I. Qualificação das Ocorrências

Qualificação	Quantidade	%
Improcedente	97	96,7%
Procedente	7	6,5%
Total	56	100%

II. Número de ocorrências por mês

Mês	Quantidade
Janeiro	8
Fevereiro	14
Março	39
Abril	18
Maiο	16
Junho	9
Total	104

III. Origem das demandas





R I O B R A V O