

LEV DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.
CNPJ/ME nº 45.457.891/0001-48
NIRE 35.238.668.940

ATA DE REUNIÃO DE DIRETORIA
REALIZADA EM 15 DE JULHO DE 2025

DATA, HORA E LOCAL: Ao 15º (décimo oitavo) dia do mês de julho do ano de 2025, às 11h, na sede social da LEV DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA. ("Sociedade"), na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 1234, 5º andar, Jardim Paulistano, CEP 01451-001.

PRESENÇA:

Membros da Diretoria: Marcelo Cerize, Daiane Pereira; Bruno Guido de Freitas e Anelise Cerizze.

MESA:

Presidente: Marcelo Cerize

Secretária: Anelise Cerizze Marcondes.

ORDEM DO DIA: Apreciar e deliberar acerca da aprovação do Relatório da Ouvidoria da Lev DTVM referente ao 1º Semestre de 2.025.

DELIBERAÇÕES: Após a leitura e apreciação do Relatório da Ouvidoria, em consonância com a Resolução CMN nº 4.860 e a Resolução CVM nº 43, referente ao 1º semestre de 2024, este foi aprovado sem ressalvas, por unanimidade.

O Relatório da Ouvidoria deverá ser divulgado no site da Lev DTVM.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, foi a reunião encerrada, antes lavrando-se a presente ata, a qual logo após foi lida, aprovada e assinada pelos presentes.

São Paulo, 15 de julho de 2025.

Mesa:

Assinado digitalmente na ZapSign por
Marcelo Cerize

Data: 15/10/2025 13:29:23.407 (UTC-0300)

Marcelo Cerize
Marcelo Cerize
Presidente

Assinado digitalmente na ZapSign por
Anelise Cerizze Marcondes

Data: 13/10/2025 09:18:12.456 (UTC-0300)

Anelise Cerizze Marcondes
Anelise Cerizze Marcondes
Secretária

Diretores:

Assinado digitalmente na ZapSign por
Marcelo Cerize

Data: 15/10/2025 13:29:23.407 (UTC-0300)

Marcelo Cerize
Marcelo Cerize

Assinado digitalmente na ZapSign por
Davi Miranda Quixadá

Data: 15/10/2025 09:35:33.329 (UTC-0300)

Davi Miranda Quixadá
Davi Miranda Quixadá

Assinado digitalmente na ZapSign por
Maris Quaresma Arduin

Data: 10/10/2025 17:08:54.425 (UTC-0300)

Maris Quaresma Arduin

Maris Arduin Quaresma

Relatório da Ouvidoria

1º Semestre 2025



Sumário

1.	Apresentação.....	4
2.	Eficácia da Ouvidoria e comprometimento da Lev DTVM com a sua missão.....	4
3.	Adequação da estrutura da Ouvidoria	4
3.1.	Deficiências detectadas	4
3.2.	Estrutura funcional	4
3.3.	Estrutura física e de sistemas	5
4.	Propostas da Ouvidoria à Diretoria	5
5.	Estatísticas	5
5.1.	Número de Atendimentos	5
5.2.	Eficácia	6
6.	Considerações Finais	6



1. Apresentação

Este relatório tem como objetivo apresentar as informações referente a Ouvidoria da Lev DTVM, compreendidas no período de janeiro a junho do ano 2024, abordando todos os pontos e atividades desenvolvidas pela área mencionada, com foco principal na experiência do cliente. A Ouvidoria atua como um relevante componente do atendimento ao cliente, com base na Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020 e Resolução CVM nº 43 de 17/08/2021, que dispõe do funcionamento da Ouvidoria.

2. Eficácia da Ouvidoria e comprometimento da Lev DTVM com a sua missão

A Ouvidoria atua de forma imparcial, exercendo as suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional, eliminando as formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurando a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do cliente.

Buscando o melhor atendimento ao cliente, a Ouvidoria utiliza linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente.

Incumbe ainda à Ouvidoria fornecer uma devolutiva formal, clara e objetiva ao cliente com resolução da demanda.

3. Adequação da estrutura da Ouvidoria

A atual estrutura da Ouvidoria é compatível com o porte da Distribuidora e com a natureza e complexidade dos produtos e serviços atualmente oferecidos. Avaliou-se assim, nesse contexto, que a estrutura, para o Período de Referência, estava apta a atender aos aspectos e exigências legais e regulamentares, aplicáveis ao componente.

3.1. Deficiências detectadas

Até a presente data, não foram constatadas deficiências materialmente relevantes nas atividades desempenhadas pela Ouvidoria. Não obstante, a área busca o contínuo aprimoramento de seus processos internos.

3.2. Estrutura funcional

A estrutura da Ouvidoria é composta por um Ouvidor, devidamente certificado, e ainda por um suplente, também certificado para desempenhar a atividade. A estrutura ainda conta com um Diretor Responsável pela Ouvidoria.

A estrutura descrita acima possui segregação adequada de modo a evitar possíveis conflitos de interesses no atendimento ao cliente.



3.3. Estrutura física e de sistemas

A Ouvidoria conta com os seguintes canais de comunicação: (i) telefonia 0800 com sistema de gravação; (ii) e-mail exclusivo para atendimento; (iii) endereço físico para envio de correspondência.

Considerando o perfil dos clientes da Lev DTVM, concluímos que a Ouvidoria conta com estrutura, sistemas e controles suficientes para atendimento e resposta às demandas recebidas.

4. Propostas da Ouvidoria à Diretoria

Para o Período de Referência, não foram identificadas medidas de aprimoramento ou propostas submetidas à diretoria.

5. Estatísticas

5.1. Número de Atendimento

Durante o período de referência a Ouvidoria recebeu 20 (vinte) contatos realizados através de e-mail, 12 (doze) por 0800 e 0 (zero) por via física (entregue no endereço da Lev DTVM), relacionados a seguir:

Relatório Semestral Ouvidoria Lev Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Data-Base: 30/06/2025			
Meio de Contato	Contatos Procedentes Solucionados	Contatos Procedentes Não Solucionados	Contato Improcedentes
E-mail	0	0	23
0800	0	0	5
Endereço da Lev DTVM	0	0	0

Relatório Semestral Ouvidoria Lev Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Data-Base: 30/06/2025						
Descrição contatos improcedentes	Linha do tempo					
	Jan-25	Feb-25	Mar-25	Apr-25	May-25	Jun-25
Contato inicial destinado à área competente	0	0	0	0	0	0
Destinatário incorreto/ engano	4	11	1	3	2	3
Propaganda/Spam	1	0	0	1	1	0
Teste	0	0	0	0	1	0



5.2. Eficácia

Não foram recebidos contatos no período de referência.

6. Considerações Finais

Importante observar que, independentemente da utilização do contato da Ouvidoria, a Lev DTVM trata seus clientes e usuários com cordialidade e prontidão, fornecendo, aos mesmos, informações claras, precisas e transparentes. Destaca-se, por fim, que a Ouvidoria atua com o apoio e em colaboração de toda a estrutura da Lev DTVM, de forma a buscar qualidade e eficiência no atendimento dos clientes e usuários da DTVM.

São Paulo, 30 de julho de 2025.

Responsáveis pelas informações descritas no Relatório:

Marcelo Cerize

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Anelise Cerizze Marcondes

Ouvidora