



Relatório da Ouvidoria

2º Semestre 2022



Sumário

1. Introdução	3
2. Eficácia da Ouvidoria e comprometimento da Lev com a sua missão.....	3
3. Adequação da estrutura da Ouvidoria	3
3.1. Deficiências detectadas	3
3.2. Estrutura funcional	4
3.3. Estrutura física e de sistemas	4
4. Propostas da Ouvidoria à Diretoria	4
5. Critérios de Qualificação	4
6. Seção Estatística	4
7. Conclusão	5

1. Introdução

O Relatório Semestral da Ouvidoria tem por objetivo apresentar os dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Lev Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda ("Lev DTVM" ou "Lev").

Este relatório ratifica o compromisso da Lev em manter condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como, pautar a sua atuação pela transparência, independência, imparcialidade, isenção e sigilo.

2. Eficácia da Ouvidoria e comprometimento da Lev 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.

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

3. Adequação da estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria da Lev foi implementada considerando a natureza e complexidade dos produtos e serviços oferecidos, atendendo as exigências legais e regulamentares.

3.1. Deficiências detectadas

A Lev DTVM obteve a autorização de funcionamento pelo Banco Central do Brasil em agosto de 2022 e até a data-base deste relatório, 31 dezembro de 2022, não iniciou as suas atividades.

Isto posto, não foram constatadas deficiências na Ouvidoria, contudo, uma vez que a Lev iniciar as suas atividades, a Ouvidoria buscará o contínuo aprimoramento de seus processos e controles.



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, concluímos que a Ouvidoria conta com estrutura, sistemas e controles suficientes para atendimento e resposta às demandas recebidas.

4. Propostas da Ouvidoria à Diretoria

Com base na análise das reclamações registradas, a Ouvidoria deverá propor aprimoramento de processos, produtos e serviços à Diretoria da Lev. Para os próximos semestres, com o início das atividades operacionais da Lev, espera-se que sejam identificadas medidas de aprimoramento.

5. Critérios de Qualificação

No período avaliado não houve dado para classificação.

6. Seção Estatística

No período avaliado não há informação para geração de dados estatísticos.



7. Conclusão

Em linha as determinações legais e regulamentares, a Ouvidoria ratifica seu o compromisso de atuar de forma ética e imparcial na busca de soluções para garantir a melhor experiência para os clientes.

São Paulo, 31 de janeiro de 2023.

Marcelo Cerize

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Rosevânia Silva

Ouvidora