

Relatório da Ouvidoria

2º Semestre 2023



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 julho a dezembro do ano 2023, 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 não recebeu 0 (zero) contatos realizados através de e-mail, 0 (sete) 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: 31/12/2023			
Meio de Contato	Contatos Procedentes Solucionados	Contatos Procedentes Não Solucionados	Contato Improcedentes
E-mail	0	0	0
0800	0	0	0
Endereço da Lev DTVM	0	0	0

Relatório Semestral Ouvidoria Lev Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Data-Base: 31/12/2023						
Descrição contatos improcedentes	Linha do tempo					
	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
Contato inicial destinado à área competente	0	0	0	0	0	0
Destinatário incorreto/ engano	0	0	0	0	0	0
Propaganda/Spam	0	0	0	0	0	0
Teste	0	0	0	0	0	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, 21 de janeiro de 2023.

Responsáveis pelas informações descritas no Relatório:

Marcelo Cerize

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Anelise Cerizze Marcondes

Ouvidora

LEV DTVM Relatório da Ouvidoria 2º Semestre 2023_Ata de Aprovacao.pdf

Documento número 98808b48-4398-4109-91d0-5b7a6cc0ff5e



Assinaturas



Marcelo Cerize
Assinou

Pontos de autenticação:
Assinatura na tela
IP: 177.92.118.34
Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/120.0.0.0
Safari/537.36
Data e hora: Janeiro 23, 2024, 11:46:26
E-mail: marcelo.cerize@lev.com.vc
Telefone: + 5511982025992
ZapSign Token: ef768f67-****-****-****-188e47f04af0

Assinatura de Marcelo Cerize



Daiane Pereira da Silva
Assinou

Pontos de autenticação:
Assinatura na tela
IP: 177.92.118.34
Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/120.0.0.0
Safari/537.36
Data e hora: Janeiro 25, 2024, 11:13:26
E-mail: daiane.pereira@lev.com.vc
Telefone: + 5511978585272
ZapSign Token: f9e5b98b-****-****-****-09c7b7188f21

Assinatura de Daiane Pereira da Silva



Bruno Guido Freitas
Assinou

Pontos de autenticação:
Assinatura na tela
Código enviado por e-mail
IP: 177.92.118.34 / Geolocalização: -23.570069, -46.693451
Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/120.0.0.0
Safari/537.36 Edg/120.0.0.0
Data e hora: Janeiro 23, 2024, 14:14:31
E-mail: bruno.freitas@lev.com.vc (autenticado com código único enviado exclusivamente a este e-mail)
Telefone: + 5511983860799
ZapSign Token: 8f973859-****-****-****-99737c652183

Assinatura de Bruno Guido Freitas



Anelise Cerizze Marcondes
Assinou

Pontos de autenticação:

Assinatura na tela

IP: 191.19.166.31

Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)

AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/120.0.0.0

Safari/537.36 Edg/120.0.0.0

Data e hora: Janeiro 23, 2024, 11:49:51

E-mail: anelise.cerizze@lev.com.vc

Telefone: + 5519981153373

ZapSign Token: 5958efa9-****-****-****-4cabefe73392

Anelise Cerizze Marcondes

Assinatura de Anelise Cerizze Marcondes



Hash do documento original (SHA256):

a019131cc82170f7a225d77bb526b4d3afa21a61a74de7cd83be720a5314e55a

Verificador de Autenticidade:

<https://app.zapsign.com.br/verificar/autenticidade?doc=98808b48-4398-4109-91d0-5b7a6cc0ff5e>

Integridade do documento certificada digitalmente pela ZapSign (ICP-Brasil):

<https://zapsign.com.br/validacao-documento/>



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento de identificação 98808b48-4398-4109-91d0-5b7a6cc0ff5e, conforme os Termos de Uso da ZapSign em zapsign.com.br

