

Relatório da Ouvidoria

2º Semestre 2025



Sumário

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



1. Apresentação

Este relatório tem como objetivo apresentar as informações referentes às atividades da Ouvidoria da Lev DTVM no período de julho a dezembro de 2025, abordando todos os pontos e atividades desenvolvidas com foco principal na experiência do cliente. A Ouvidoria atua como um relevante componente do atendimento ao cliente nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020 e Resolução CVM nº 43 de 17/08/2021, que dispõem sobre o funcionamento do órgão.

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 em relação à demanda registrada.

3. Adequação da estrutura da Ouvidoria

A atual estrutura da Ouvidoria é compatível com o porte da Lev DTVM 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: 31/12/2025			
Meio de Contato	Contatos Procedentes Solucionados	Contatos Procedentes Não Solucionados	Contato Improcedentes
E-mail	0	0	16
0800	0	0	5
Endereço da Lev DTVM	0	0	0

Relatório Semestral Ouvidoria Lev Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Data-Base: 31/12/2025						
Descrição contatos improcedentes	Linha do tempo					
	Jul-25	Aug-25	Sep-25	Oct-25	Nov-25	Dec-25
Contato inicial destinado à área competente	0	0	0	0	0	0
Destinatário incorreto/ engano	6	1	0	2	3	1
Propaganda/Spam	1	0	2	0	0	0
Teste	0	0	0	0	0	0

5.2. Eficácia

Não foi recebida qualquer contato destinado à Ouvidoria 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 com toda a estrutura da Lev DTVM, de forma a buscar qualidade e eficiência no atendimento de seus clientes e usuários.

São Paulo, 20 de janeiro de 2025.

Responsáveis pelas informações descritas no Relatório:

Assinado digitalmente na ZapSign por
Marcelo Cerize
Data: 21/01/2026 17:52:50.462 (UTC-0300)

Marcelo Cerize

Marcelo Cerize

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Assinado digitalmente na ZapSign por
Anelise Cerize
Data: 21/01/2026 16:26:38.667 (UTC-0300)

Anelise Cerizze Marcondes

Anelise Cerizze Marcondes

Ouvidora

Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 (America/Sao_Paulo)

Última atualização em 21 Janeiro 2026, 17:52:51

Status: Assinado

Documento: Relatório Da Ouvidoria_2026 01 20.Pdf

Número: e2c4a653-d8d0-418a-8e9c-94f1e3b0c09f

Data da criação: 21 Janeiro 2026, 15:58:18

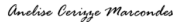
Hash do documento original (SHA256): 26445efa9c3035904d7495c96617e33366ba9c2851a69b03f827b289e05b5077



Assinaturas

2 de 2 Assinaturas

Assinado  via ZapSign by Truora MARCELO CERIZE Data e hora da assinatura: 21/01/2026 17:52:50 Token: e8815ef5-13a0-4748-9bca-eb39945bbf24	Assinatura  Marcelo Cerize
Pontos de autenticação: Telefone: + 5511982025992 E-mail: marcelo.cerize@lev.com.vc Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail	
IP: 177.92.118.34 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/143.0.0.0 Safari/537.36	

Assinado  via ZapSign by Truora ANELISE CERIZE Data e hora da assinatura: 21/01/2026 16:26:38 Token: 38afef92-c6d1-4c90-8bd0-fb7e52c9426a	Assinatura  Anelise Cerize
Pontos de autenticação: Telefone: + 5519981153373 E-mail: anelise.cerize@lev.com.vc	
IP: 177.68.10.40 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/144.0.0.0 Safari/537.36 Edg/144.0.0.0	

INTEGRIDADE CERTIFICADA - ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Confirme a integridade do documento aqui.



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento número e2c4a653-d8d0-418a-8e9c-94f1e3b0c09f, segundo os Termos de Uso da ZapSign, disponíveis em zapsign.com.br

ZapSign e2c4a653-d8d0-418a-8e9c-94f1e3b0c09f. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.