

Indicadores de latência e atendimento (SLA)

Latência

Quando investidores utilizam equipamentos conectados à internet e plataformas de negociação, eles enfrentam um fenômeno chamado 'latência'. Esse termo descreve o atraso entre o envio de uma ordem pelo investidor e o instante em que os resultados dessa ordem são percebidos.

Conforme disposto no Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI e no Comunicado Externo nº 004/2020-PRE, o intermediário, visando um melhor atendimento aos clientes, deve estimar o desempenho esperado (latência) das plataformas de negociação utilizadas pelos investidores, bem como o tempo médio de resposta.

Histórico de Desempenho: Plataforma e Latência (No intervalo de milissegundos)

| Mês/Ano | Latência máxima | Latência média | Latência mínima |
|---------|-----------------|----------------|-----------------|
| set/24 | 57 ms | 5 ms | 1 ms |
| out/24 | 87 ms | 5 ms | 1 ms |
| nov/24 | 367 ms | 10 ms | 1 ms |
| dez/24 | 250 ms | 9 ms | 1 ms |
| jan/25 | 240 ms | 11 ms | 1 ms |
| fev/25 | 223 ms | 10 ms | 1 ms |
| mar/25 | 1787 ms | 13 ms | 1 ms |
| abr/25 | 2587 ms | 12 ms | 1 ms |
| mai/25 | 837 ms | 11 ms | 1 ms |
| jun/25 | 1010 ms | 14 ms | 1 ms |
| jul/25 | 1405 ms | 16 ms | 1 ms |
| ago/25 | 1090 ms | 17 ms | 1 ms |
| set/25 | 220 ms | 14 ms | 1 ms |
| out/25 | 2318 ms | 47 ms | 1 ms |
| nov/25 | 680 ms | 47 ms | 1 ms |
| dez/25 | 719 ms | 25 ms | 1 ms |
| Jan/26 | 312 ms | 17 ms | 1 ms |

Conforme a Norma de Supervisão nº 29/2023-BSM, a Lev estabelece que, a partir de julho de 2024, a latência máxima esperada para o processamento das ordens será de até 1.500 milissegundos.

Canais alternativos (SLA)

A Lev DTVM disponibiliza os seguintes canais alternativos para negociação com os respectivos tempos de espera em caso de interrupção do serviço nas plataformas principais:

| Canal | Tempo máximo de espera em casos de interrupção |
|----------|--|
| Telefone | até 15min |
| E-mail | até 15min |

Histórico de atualização agosto/2025 – Não houve nenhum atendimento nos canais de suporte durante o mês em questão.

É importante ressaltar que em casos de eventos fora do controle da Lev DTVM (altas oscilações, liquidez, leilões etc.) a latência e tempo de espera dos canais alternativos poderão ser estendidos.

*De acordo com o Ofício-Circular nº 3/2020-CV/SMI e do Comunicado Externo nº 004/2020-PRE, o intermediário deve estimar o tempo médio de atendimento com intervalo de confiança de 95% em caso de interrupção e de latência das plataformas.