



Relatório da Ouvidoria ***1º Semestre 2024***



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.....	5
6.	Considerações Finais.....	5



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: 30/06/2024			
Meio de Contato	Contatos Procedentes Solucionados	Contatos Procedentes Não Solucionados	Contato Improcedentes
E-mail	0	0	20
0800	0	0	12
Endereço da Lev DTVM	0	0	0

Relatório Semestral Ouvidoria Lev Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Data-Base: 30/06/2024						
Descrição contatos improcedentes	Linha do tempo					
	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24
Contato inicial destinado à área competente	0	0	0	0	0	0
Destinatário incorreto/ engano	0	0	0	0	3	6
Propaganda/Spam	6	4	0	4	4	1
Teste	0	0	0	2	2	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, 18 de julho de 2024.

Responsáveis pelas informações descritas no Relatório:

Marcelo Cerize

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Anelise Cerizze Marcondes

Ouvidora