

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
jul/24	27 ms	3,36 ms	1 ms
ago/24	97 ms	4 ms	1 ms
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

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 dezembro/2024 – 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.