



LEV DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.
CNPJ/ME nº 45.457.891/0001-48
NIRE 35.238.668.940

ATA DE REUNIÃO DE DIRETORIA
REALIZADA EM 30 DE JANEIRO DE 2025

DATA, HORA E LOCAL: Ao 30º (trigésimo) dia do mês de janeiro de 2025, às 09h, na sede social da LEV DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA. ("Sociedade"), na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 1234, 5º andar, Jardim Paulistano, CEP 01451-001.

PRESENÇA:

Membros da Diretoria: Marcelo Cerize, Daiane Pereira; Anelise Cerizze, Bruno Guido de Freitas e Samir Rocha.

MESA:

Presidente: Marcelo Cerize
Secretário: Samir Rocha.

ORDEM DO DIA: Apreciar e deliberar acerca da aprovação do Relatório da Ouvidoria da Lev DTVM referente ao 2º Semestre de 2.024.

DELIBERAÇÕES: Após a leitura e apreciação do Relatório da Ouvidoria, em consonância com a Resolução CMN nº 4.860 e a Resolução CVM nº 43, referente ao 2º semestre de 2024, este foi aprovado sem ressalvas, por unanimidade.

O Relatório da Ouvidoria deverá ser divulgado no site da Lev DTVM.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, foi a reunião encerrada, antes lavrando-se a presente ata, a qual logo após foi lida, aprovada e assinada pelos presentes.

São Paulo, 30 de janeiro de 2025.

Mesa:

Marcelo Cerize
Marcelo Cerize
 Presidente

Assinado digitalmente na ZapSign por
 MARCELO CERIZE
 Data: 30/01/2025 14:13:45.575 (UTC-0300)

Samir De Abreu Rocha
Samir Rocha
 Secretário

Assinado digitalmente na ZapSign por
 SAMIR DE ABREU ROCHA
 Data: 30/01/2025 10:12:15.707 (UTC-0300)

Diretores:

Marcelo Cerize
Marcelo Cerize

Assinado digitalmente na ZapSign por
 MARCELO CERIZE
 Data: 30/01/2025 14:13:45.575 (UTC-0300)

Daiane Pereira da Silva
Daiane Pereira Da Silva

Assinado digitalmente na ZapSign por
 DAIANE PEREIRA DA SILVA
 Data: 04/02/2025 12:27:41.686 (UTC-0300)

Bruno Guido de Freitas

Bruno Guido De Freitas

Assinado digitalmente na ZapSign por
 BRUNO GUIDO DE FREITAS
 Data: 30/01/2025 10:39:07.380 (UTC-0300)

Anelise Cerizze Marcondes

Anelise Cerizze Marcondes

Assinado digitalmente na ZapSign por
 ANELISE CERIZZE MARCONDES
 Data: 30/01/2025 10:48:33.248 (UTC-0300)



Relatório da Ouvidoria

2º Semestre 2024



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 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 39 (trinta e nove) contatos realizados através de e-mail, 29 (vinte e nove) 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: 31/12/2024			
Meio de Contato	Contatos Procedentes Solucionados	Contatos Procedentes Não Solucionados	Contato Improcedentes
E-mail	0	0	39
0800	0	0	29
Endereço da Lev DTVM	0	0	0

Relatório Semestral Ouvidoria						
Lev Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários						
Data-Base: 31/12/2024						
Descrição contatos improcedentes	Linha do tempo					
	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	45627
Contato inicial destinado à área competente	0	0	0	0	0	0
Destinatário incorreto/ engano	4	2	4	12	4	42
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, 24 de janeiro de 2025.

Responsáveis pelas informações descritas no Relatório:

Assinado digitalmente na ZapSign por
MARCELO CERIZE
Data: 30/01/2025 14:13:45.575 (UTC-0300)

Marcelo Cerize

Marcelo Cerize

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Assinado digitalmente na ZapSign por
SAMIR DE ABREU ROCHA
Data: 30/01/2025 10:12:15.707 (UTC-0300)

Samir De Abreu Rocha

Samir de Abreu Rocha

Ouvidor

Relatório de Assinaturas

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

Última atualização em 04 Fevereiro 2025, 12:27:42

Status: Assinado

Documento: LEV DTVM Relatório Da Ouvidoria 2 Semestre 2024_Ata De Aprovacao.Pdf

Número: 033a8265-0dec-45df-8b00-0158e4dc8857

Data da criação: 30 Janeiro 2025, 10:04:13

Hash do documento original (SHA256): 50570130469f01e8b083370e503ba75a1aae4031a3decec47f14acd9d2f8904f



Assinaturas

5 de 5 Assinaturas

<p>Assinado  via ZapSign by Truora</p> <p>MARCELO CERIZE</p> <p>Data e hora da assinatura: 30 Janeiro 2025, 14:13:45 Token: 5e97a7da-d37c-4656-b54c-5007eb787fc9</p>	<p>Assinatura</p> <p><i>Marcelo Cerize</i></p> <p>MARCELO CERIZE</p>
<p>Pontos de autenticação:</p> <p>Telefone: + 5511982025992 E-mail: marcelo.cerize@lev.com.vc Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail</p>	<p>IP: 177.92.118.34 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/131.0.0.0 Safari/537.36</p>
<p>Assinado  via ZapSign by Truora</p> <p>SAMIR DE ABREU ROCHA</p> <p>Data e hora da assinatura: 30 Janeiro 2025, 10:12:15 Token: 54844c58-8c56-47e5-8fea-a43350186aac</p>	<p>Assinatura</p> <p><i>Samir De Abreu Rocha</i></p> <p>SAMIR DE ABREU ROCHA</p>
<p>Pontos de autenticação:</p> <p>Telefone: + 5511999143125 E-mail: samir.rocha@lev.com.vc Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail</p>	<p>Localização aproximada: -24.011291, -46.395560 IP: 179.87.164.231 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/132.0.0.0 Safari/537.36 Edg/132.0.0.0</p>
<p>Assinado  via ZapSign by Truora</p> <p>DAIANE PEREIRA DA SILVA</p> <p>Data e hora da assinatura: 04 Fevereiro 2025, 12:27:41 Token: 4f2db8f6-7dd9-4b6f-9dcd-db1dc3f72da2</p>	<p>Assinatura</p> <p><i>Daiane Pereira Da Silva</i></p> <p>DAIANE PEREIRA DA SILVA</p>
<p>Pontos de autenticação:</p> <p>Telefone: + 5511978585272 E-mail: daiane.pereira@lev.com.vc Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail</p>	<p>IP: 191.39.129.123 Dispositivo: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 18_1_1 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/18.1.1 Mobile/15E148 Safari/604.1</p>

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 033a8265-0dec-45df-8b00-0158e4dc8857, segundo os [Termos de Uso da ZapSign](#), disponíveis em zapsign.com.br

Relatório de Assinaturas

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

Última atualização em 04 Fevereiro 2025, 12:27:42

<p>Assinado  via ZapSign by Truora</p> <p>BRUNO GUIDO DE FREITAS</p> <p>Data e hora da assinatura: 30 Janeiro 2025, 10:39:07 Token: 493fe19b-18ef-468f-a67d-71d5b4afc9e3</p>	<p>Assinatura</p> <p><i>Bruno Guido De Freitas</i></p> <p>BRUNO GUIDO DE FREITAS</p>
<p>Pontos de autenticação:</p> <p>Telefone: + 5511983860799 E-mail: bruno.freitas@lev.com.vc Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail</p>	<p>Localização aproximada: -23.570077, -46.693530</p> <p>IP: 177.92.118.34</p> <p>Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/132.0.0.0 Safari/537.36 Edg/132.0.0.0</p>
<p>Assinado  via ZapSign by Truora</p> <p>ANELISE CERIZZE MARCONDES</p> <p>Data e hora da assinatura: 30 Janeiro 2025, 10:48:33 Token: 8e3b68a3-f5cf-4a27-9627-3e1054898b9a</p>	<p>Assinatura</p> <p><i>Anelise Cerizze Marcondes</i></p> <p>ANELISE CERIZZE MARCONDES</p>
<p>Pontos de autenticação:</p> <p>Telefone: + 5519981153373 E-mail: anelise.cerizze@lev.com.vc Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail</p>	<p>IP: 177.68.8.101</p> <p>Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/132.0.0.0 Safari/537.36 Edg/132.0.0.0</p>

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 033a8265-0dec-45df-8b00-0158e4dc8857, segundo os [Termos de Uso da ZapSign](#), disponíveis em zapsign.com.br