

**COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS**

Rua Sete de Setembro, 111/2-5º e 23-34º Andares, Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20050-901 – Brasil - Tel.: (21) 3554-8686
Rua Cincinato Braga, 340/2º, 3º e 4º Andares, Bela Vista, São Paulo/ SP – CEP: 01333-010 – Brasil - Tel.: (11) 2146-2000
SCN Q.02 – Bl. A – Ed. Corporate Financial Center, S.404/4º Andar, Brasília/DF – CEP: 70712-900 – Brasil -Tel.: (61) 3327-2030/2031
www.cvm.gov.br

Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI

Rio de Janeiro, 6 de abril de 2020.

Aos
Diretores responsáveis pela Instrução CVM nº 505/11 junto aos intermediários

Assunto: **Melhores práticas para adoção de ‘Acordo de Nível de Serviço’ (Service Level Agreement) - SLA**

Senhores Diretores,

Este Ofício-Circular tem como objetivo trazer recomendações para os intermediários sobre medidas que podem ser adotadas para se implementar o ‘Acordo de Nível de Serviço’ (*Service Level Agreement*) - SLA, o qual permite ao investidor ter a devida informação quanto aos procedimentos adotados pelo intermediário em situações de instabilidade de plataforma e de atendimento em casos de contingenciamento, bem como em relação ao nível de performance e resultados a serem esperados nos diversos cenários.

I - INTRODUÇÃO

1. A Instrução CVM nº 612/19, editada em 21/8/2019 e que entra em vigor em 1/9/2020, trouxe exigências relacionadas à tecnologia da informação, alterando e inovando dispositivos da atual Instrução CVM nº 505/11, norma da CVM sobre controles internos.
2. Com o advento da Instrução CVM nº 612/19, os intermediários deverão implementar planos de continuidade de negócios que estabeleçam procedimentos e prazos estimados para reinício e recuperação das atividades em caso de interrupção dos processos críticos de negócio, bem como ações de

comunicação internas e externas necessárias e os casos em que a comunicação deve se estender aos clientes (art. 35-A, inciso II, da Instrução CVM nº 612/19).

3. Dentre os processos considerados críticos, os planos de continuidade de negócios devem abranger os processos de recepção e execução de ordens, com o objetivo de preservar o atendimento aos clientes (art. 35-A, §1º, inciso I, da Instrução CVM nº 612/19).

4. Ainda, a Instrução CVM nº 612/19 determina que o intermediário deve colocar, em sua página digital e termo de contratação de cada plataforma de negociação um aviso com o seguinte conteúdo: "Toda transmissão de ordem por meio digital está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas" (art. 32, inciso II, da Instrução CVM nº 612/19).

5. E ainda exige que a estrutura de tecnologia da informação deve ser compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, de forma a preservar o atendimento aos clientes inclusive em períodos de picos de demanda (art. 32, §1º, da Instrução CVM nº 612/19).

6. E que os sistemas tecnológicos utilizados pelo intermediário devem ser submetidos a testes em periodicidade adequada, fixada em sua política, para verificar o seu funcionamento em cenários de estresse (art. 32, §3º, inciso II, da Instrução CVM nº 612/19).

7. Por sua vez, a Instrução CVM nº 505/11 exige, em seu art. 30, 'caput', que o intermediário exerça suas atividades com lealdade em relação a seus clientes.

II - COMO OS INTERMEDIÁRIOS PODEM ADOTAR 'ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO' (*SERVICE LEVEL AGREEMENT*) – SLA

II.1 - Latência

8. Nesse atual cenário da tecnologia da informação, o intermediário pode se distinguir no mercado através das plataformas por ele oferecidas aos seus clientes.

9. É certo que grande parte dos investidores, até por iniciativa dos próprios intermediários, buscam realizar suas operações através de equipamentos conectados à internet, e que um dos problemas de maior impacto para o investidor é a chamada 'latência', ou seja, a diferença de tempo entre o início de um evento, no caso o envio da ordem pelo investidor, e o momento em que os seus efeitos se tornam perceptíveis.

10. Essas plataformas, por sua vez, para melhor atender aos interesses do cliente, dependem das condições de transmissão, cujo indicador de latência é um dos mais sensíveis, pois pode gerar resultados não esperados pelo cliente.

11. O cliente, em razão da latência, pode experimentar um resultado completamente diferente daquele simulado previamente por ele mesmo sobre determinada estratégia de negócios, situação que não foi influenciada pela latência.

12. Nesse ambiente de tecnologia, o intermediário, para melhor atender a seus clientes, deve estimar a latência a ser considerada como um indicador que irá nortear seus procedimentos para preservar o atendimento aos seus clientes, inclusive em períodos de picos de demanda.

II.2 – Atendimento em caso de contingenciamento

13. Em situações de interrupção das atividades de transmissão de ordens por plataformas, o cliente deve ter acesso ao intermediário através de canais de atendimento, tal como telefone, *e-mail*, *chat* e etc..

14. Ocorre que o cliente, ao perder a condição de transmitir ordens pela plataforma, irá buscar junto aos canais previamente disponibilizados pelo intermediário, o pronto atendimento para efetuar a transmissão das ordens necessárias à realização das operações por ele a serem alcançadas.
15. Nessa situação, o intermediário, mais do que premente, é exigido a prover seus clientes com um pronto atendimento, mitigando eventuais perdas de oportunidade ocasionadas pela interrupção da comunicação pela plataforma oferecida pelo próprio intermediário.

II.3 – SLA

16. Lembrando que ambas as informações, latência e tempo de atendimento, devem constar dos procedimentos do intermediário, é considerada uma boa prática que tais informações também sejam disponibilizadas aos seus clientes e mesmo ao público em geral.
17. Com relação aos seus clientes, o intermediário pode fazer uso de um ‘Acordo de Nível de Serviço’ (*Service Level Agreement*) – SLA, o qual pode ser um diferencial do intermediário junto ao mercado, pois posicionará os seus clientes quanto aos níveis de latência e de atendimento por canais alternativos, em caso de interrupção de funcionamento da plataforma, para o melhor interesse dos seus próprios clientes.

III - CONCLUSÃO

18. Consideramos uma boa prática que o intermediário disponibilize aos seus clientes, através de um SLA:
- a) indicador de latência interna, desde a chegada da ordem na instituição até o envio da mesma para a B3 e o retorno dos status das ordens (inserção, execução, cancelamento, rejeição), desde a chegada na instituição até o envio para o investidor; e
 - b) tempo médio de atendimento com intervalo de confiança de 95%, em caso de interrupção, por cada um dos canais disponibilizados: telefone, *e-mail*, *chat* e etc..
19. O intermediário deverá implementar e manter controles consistentes e passíveis de verificação que visam garantir o cumprimento do disposto acima.
20. Agindo assim, o que se espera é que o intermediário atue de forma hígida e diligente a mitigar possíveis perdas de oportunidades de negócios por parte de seus clientes, seja por questões de latência, seja por questões de atendimento através de canais alternativos, em caso de interrupção de funcionamento da plataforma.
21. Há de se ressaltar que, tanto indicador de latência, quanto o tempo máximo de atendimento, pelos canais disponibilizados, devem estar refletidos na política do intermediário.
22. Finalmente, reforçamos que consideramos como boa prática a divulgação com destaque dos mencionados SLA também aos potenciais clientes do intermediário por meio de sua página na internet.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Francisco José Bastos Santos, Superintendente**, em 06/04/2020, às 11:57, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, informando o código verificador **0970802** e o código CRC **4A3280E5**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **0970802** and the "Código CRC" **4A3280E5**.*

Referência: Processo nº 19957.005135/2019-17

Documento SEI nº 0970802