

Acordo permite que o investidor tenha informações sobre ações adotadas em períodos de instabilidade de plataforma e de atendimento em casos de contingenciamento

Transparência e qualidade na informação. Esses são os objetivos buscados pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) ao orientar os intermediários sobre os procedimentos a serem realizados para adoção do Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement – SLA).

“Com a implementação do SLA, além do investidor poder ter acesso a informações sobre como o intermediário agirá em situações de estresse, como casos de contingenciamento e instabilidade de plataforma, ele também terá dados sobre o nível de performance e resultados esperados nos mais diversos cenários que possam acontecer no mercado de capitais brasileiro. Por isso, estamos divulgando esse ofício circular aos intermediários. É fundamental o investidor ter o máximo de conhecimento, para tomar as decisões necessárias com confiança”, comentou Francisco José Bastos, Superintendente de Relações com o Mercado e Intermediários (SMI).

Que ações podem ser implementadas para adotar o SLA?

1. **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.

Vale destacar que latência é 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.

2. **Tempo médio de atendimento** com intervalo de confiança de 95%, em caso de interrupção, por cada um dos canais disponibilizados: telefone, e-mail, chat, dentre outros.

O importante é evitar eventuais perdas de oportunidade geradas pela interrupção da comunicação pela plataforma oferecida pelo próprio intermediário.

“Como em todos os ofícios produzidos pela área técnica, nossas orientações aos intermediários buscam, sempre, a atuação mais correta, transparente e cuidadosa possível desses regulados, a fim de garantir mais segurança e confiabilidade dos investidores no mercado”, concluiu o Superintendente da SMI.

Mais informações

Acesse o [Ofício Circular CVM/SMI 3/20](#).

Fonte: CVM, em 08.04.2020