

5 de junho de 2017
044/2017-DO

COMUNICADO EXTERNO

Participantes dos Mercados da B3 – Segmentos Bovespa e BM&F

Ref.: **Automatização dos Processos do Suporte à Negociação da B3.**

A B3 possui portal de serviços de uso exclusivo dos participantes de seus mercados que possibilita aos usuários registrar e acompanhar chamados (solicitações de serviço e incidentes), extrair relatórios, visualizar a disponibilidade dos sistemas de negociação, além de realizar autoatendimento via base de conhecimento – tudo por meio de uma interface de fácil utilização.

Com maior autonomia no registro e no acompanhamento de chamados, mais transparência nas etapas de resolução e dentro de um intervalo de tempo de atendimento reduzido, esse portal passa a abranger os processos da Superintendência de Suporte à Negociação da B3, permitindo aos usuários:

- encaminhar dúvidas referentes às aplicações de negociação;
- solicitar a limpeza de limites na ferramenta LiNe;
- obter análise de sessões e throttle;
- agendar certificação de soluções; e
- reportar incidentes.

O acesso deve ser realizado pela extranet, em www.bvmfnet.com.br, Serviço de Atendimento da B3, utilizando login do usuário e senha do CAU.

Novos acessos poderão ser solicitados pelo e-mail suporteanegociacao@bvmf.com.br com o assunto “Liberação de acesso ao Serviço de Atendimento”, contendo os seguintes dados:

- nome completo do usuário;
- telefone de contato; e
- login de acesso ao CAU.

Detentores de acesso ao Serviço de Atendimento da B3 podem solicitá-lo para outros usuários por meio da própria ferramenta, em Catálogo, Liberação de Acessos ao Serviço de Atendimento da B3.

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos com a Superintendência de Suporte à Negociação, pelo telefone (11) 2565-5000, opção 2, ou pelo e-mail suporteanegociacao@bvmf.com.br.

Atenciosamente,

Cícero Augusto Vieira Neto
Diretor Executivo de Operações, Clearing e Depositária