



18 de novembro de 2021
123/2021-VNC

COMUNICADO EXTERNO

Participantes do Listado B3

Ref.: **Canais de Atendimento da Central de Negociação Eletrônica da B3**

Com o objetivo de promover transparência e manter eficiência e agilidade, reforçamos abaixo os contatos diretos das unidades de atendimento da Central de Negociação Eletrônica da B3 e suas respectivas funções.

- **Suporte à Negociação – 11 2565-5021 e suporte@negociacao.b3.com.br**
Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 06h30 às 21h

Esta unidade de atendimento é responsável pelo suporte aos participantes no que se refere aos sistemas de negociação, às interfaces de entrada de ordens e market data, às telas de negociação ePUMA e Trader, ao sistema de risco pré-negociação da B3, ao LiNe, ao protocolo FIX, às regras de negociação, aos arquivos BVBG.028, BVBG.029, BVBG.086 e BVBG.087 e à operacionalização dos programas de formador de mercado.

Além disso, a unidade “Suporte à Negociação” é responsável pelo suporte, em primeiro nível, de incidentes em ambiente de produção de negociação, tais como indisponibilidade, intermitência ou baixa performance nos gateways de entrada de ordens, nos núcleos de negociação, nas plataformas de market data, no sistema de risco pré-negociação da B3 e nas telas de negociação ePUMA e Trader.

Reforçamos que esta é a unidade responsável pelo atendimento relacionado a problemas tecnológicos.

- **Atendimento de Operações – 11 2565-5022 e negociacao@b3.com.br**
Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 07h30 às 19h30

Esta unidade de atendimento é responsável pelo suporte aos participantes em questões operacionais referentes aos mercados de renda variável, futuros, renda fixa e opções e regras de negociação desses mercados.

Ainda, a unidade “Atendimento de Operações” é responsável por receber as solicitações de cadastro de instrumentos, por responder sobre as características dos contratos e ativos, fases e túneis de negociação, e pelo atendimento aos pedidos de correção de operações, bem como pelas demandas de cadastro de contas para negociação de RLP e de parâmetros de proteção de mercado.

Destacamos que esta é a unidade responsável pelo suporte em caso de erro operacional.

- **Certificação de Negociação – 11 2565-5023 e tradingcertification@b3.com.br**
Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 08h30 às 18h30

Esta unidade de atendimento é responsável pelo suporte aos participantes no que se refere à criação e alteração de sessões (entrada de ordem, drop copy, sessão supervisora, UMDFTCP Conflated e TCP Replayer) e de grupos e instrumentos, pelo agendamento e execução de certificação de soluções e novas funcionalidades com os participantes de mercado e pela gestão das fases e túneis de negociação, exclusivamente em ambiente de certificação.

Adicionalmente, a unidade de atendimento “Certificação de Negociação” esclarece dúvidas sobre as funcionalidades da plataforma de negociação e as interfaces de entrada de ordens e market data em certificação, bem como executa o cancelamento, a modificação ou a inclusão de negócios e ofertas, atuando como contraparte para os participantes.

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos com a Diretoria de Negociação Eletrônica, pelos telefones (11) 2565-5021/5022/5023 ou pelos e-mails suporteanegociacao@b3.com.br, negociacao@b3.com.br e tradingcertification@b3.com.br.

Mario Palhares

Vice-Presidente de Operações – Negociação Eletrônica e CCP