

18 de janeiro de 2024

**CE 01/2024-BSM**

## **NORMA DE SUPERVISÃO**

Participantes dos Mercados da B3 – Listado

Ref.: **Norma de Supervisão sobre o processo de Gerenciamento de Mudanças**

A BSM Supervisão de Mercados (“BSM”), no exercício de suas funções, emite a presente norma de supervisão (“Norma de Supervisão”) para tratar dos procedimentos de supervisão da BSM referente ao processo de gerenciamento de mudanças, considerando a regulação vigente da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) e as normas emitidas pela B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”).

Os termos definidos estão de acordo com o Glossário da BSM<sup>1</sup> ou são definidos na presente Norma de Supervisão.

A Norma de Supervisão está dividida em 4 (quatro) seções: (I) Deveres do Participante; (II) Processo de Gerenciamento de Mudanças; (III) Atuação da BSM; e (IV) *Enforcement*.

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.bsmsupervisao.com.br/legislacao-e-regulamentacao/leis-normas-e-regras>.

## I. Deveres do Participante

1.1. Para outorga e manutenção de autorização de acesso aos mercados administrados pela B3, o Participante deve atender aos requisitos mínimos constantes do Regulamento de Acesso da B3, incluindo o cumprimento da regulação vigente, inclusive do Roteiro do Programa de Qualificação Operacional da B3.

1.2. Um desses requisitos mínimos que o Participante tem o dever de cumprir refere-se à necessidade de possuir requisitos técnicos e de segurança de informações, padrões mínimos de infraestrutura tecnológica e de comunicação, e controles operacionais adequados ao exercício de suas atividades, além da natureza, porte, complexidade, estrutura, perfil de risco e modelo de negócio do Participante.

1.3. Nesse sentido, o Participante deve dispor de controles para gerenciamento de mudanças de *software* próprio ou adquirido de terceiro, destinado a assegurar que as alterações feitas em um sistema sejam implementadas de forma controlada, mitigando os riscos de impactos negativos nas operações do Participante.

## II. Processo de Gerenciamento de Mudanças

2.1. No processo de gerenciamento de mudanças é esperado que os Participantes adotem, no mínimo, as seguintes etapas:

- a) **Análise de impacto:** análise de impacto e de risco das áreas e/ou processos que serão impactados com a mudança;

- b) Planejamento da execução:** definição de responsável, momento e forma de realização da mudança, assim como a forma de transmissão para o ambiente de produção;
- c) Roteiro e execução de testes:** descrição das funcionalidades que serão testadas antes da implantação no ambiente de produção, a fim de garantir o funcionamento adequado da mudança;
- d) Aprovação das áreas envolvidas antes da implantação em produção:** aprovação da área técnica responsável, do ponto de vista de infraestrutura, impacto e planejamento, e da área de negócios, do ponto de vista de funcionalidade do sistema;
- e) Plano de retorno (*rollback*):** descrição das ações que serão adotadas para retomar o processo após a implantação de uma mudança que não foi bem-sucedida, seja por meio de uma atualização do *software*, do retorno para a versão anterior ou de outra alternativa definida pelo Participante. O plano deve incluir o planejamento das atividades para o retorno à situação anterior, a estimativa de prazo para que esse retorno ocorra, a continuidade do processo, mesmo que por meios alternativos, informando quais serão esses meios, até a realização de uma nova tentativa de implantação; e
- f) Documentação das mudanças:** requisição de mudança que deve complementar a documentação de todas as etapas descritas anteriormente, por meio de formulário ou de sistema.

2.2. As alterações do sistema em ambiente de produção podem ser decorrentes de (i) demandas que venham de clientes ou de usuários internos (experiência do usuário); (ii) demandas regulatórias; (iii) demandas de incidente no ambiente de produção; (iv) evolução tecnológica; ou (v) melhorias de desempenho.

2.3. As modalidades mais comuns de mudanças são as planejadas e as emergenciais, sendo que:

- a) As mudanças planejadas devem seguir todas as etapas de gerenciamento de mudanças descritas no item 2.1 acima, com cronograma previamente definido; e
- b) As mudanças emergenciais devem ocorrer para atender alguma demanda excepcional, devidamente justificada, na qual é necessário restabelecer o serviço o mais breve possível, minimizando ou evitando maiores impactos ao negócio. Como seu nome sugere, a mudança emergencial deve ser tratada como uma atividade urgente e excepcional e seu fluxo deve ser mais célere que a mudança planejada. As mudanças emergenciais não precisam seguir todas as etapas de gerenciamento de mudanças descritas no item 2.1 acima, devendo o Participante definir as etapas mínimas das mudanças emergenciais e documentar as etapas em sua documentação de mudanças.

2.4. As documentações das mudanças referidas nesta seção devem ser mantidas nos termos exigidos pela regulação em vigor.

### **III. Atuação da BSM**

3.1. A supervisão e fiscalização da BSM em relação aos deveres acima expostos ocorre por meio de suas auditorias e supervisões contínuas, conforme testes definidos no Roteiro de Testes.

3.2. Durante a supervisão e fiscalização do Participante a respeito de seu processo de gerenciamento de mudanças, a BSM verifica o cumprimento das seguintes situações:

- (i) Existência de controles para registro das mudanças realizadas em ambiente de produção dos sistemas aplicativos;
- (ii) Existência do registro das mudanças contemplando:
  - a) Análise de impacto;
  - b) Planejamento da execução;
  - c) Roteiro e execução de testes;
  - d) Aprovação das áreas envolvidas antes da implantação em produção;
  - e) Plano de retorno (*rollback*); e
  - f) Documentação das mudanças.
- (iii) Cruzamento entre a mudança avaliada com o controle de registro das mudanças realizadas em ambiente de produção dos sistemas aplicativos; e
- (iv) Existência de segregação de ambientes entre produção, homologação e desenvolvimento (caso aplicável) para as camadas de aplicação e de banco de dados.

3.3. Sem prejuízo da realização das auditorias para avaliação do cumprimento da regulação e da presente Norma de Supervisão conforme acima descrito, a BSM poderá exigir declaração do Diretor Responsável pelo Mercado, do Diretor responsável pelo cumprimento da Resolução CVM nº 35/2021 (“RCVM 35”) e do Diretor responsável pela supervisão dos procedimentos e controles internos do Participante, nos termos da RCVM 35, atestando o cumprimento das obrigações sobre gerenciamento de mudanças, além do envio de evidências de mudanças (planejadas e emergenciais) ocorridas durante determinado período e informações sobre eventuais situações que exigiram que o Participante acionasse o plano de retorno.

#### **IV. *Enforcement***

4.1. Os deveres indicados na regulação aplicável e na presente Norma de Supervisão, uma vez não atendidos adequadamente e tempestivamente pelos Participantes, serão considerados como agravantes para a aplicação de medidas de *Enforcement* estabelecidas no Regulamento Processual da BSM.

4.2. A presente Norma de Supervisão produzirá efeitos a partir de 1.2.2024.

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos junto à Superintendência de Auditoria pelo e-mail [bsm@bsmsupervisao.com.br](mailto:bsm@bsmsupervisao.com.br) ou telefone (11) 2565-6200, opção 3.

André Eduardo Demarco  
Diretor de Autorregulação

