Elienai Cardoso Xavier

Capacidade de integração dos processos do sistema de gestão da qualidade com requisitos regulamentares do setor de intermediação do mercado financeiro.

Monografia apresentada à Escola Politécnica da Universidade de São Paulo para obtenção do certificado de Especialista em Gestão e Engenharia da Qualidade – MBA / USP

Orientador:
Prof. Dr. Adherbal Caminada Netto

São Paulo

2012

RESUMO

Após uma breve conceituação sobre a evolução do mercado financeiro e suas regulamentações para controle e monitoramento das empresas de intermediação, este trabalho apresenta a abordagem ofertada pela ABNT NBR ISO 9001:2008, de integração a outros requisitos além dos da família da série ISO. Apresenta se o caso de uma corretora de valores, que mediante a necessidade de atender e implantar requisitos específicos imputados pela BM&FBOVESPA, integra os requisitos do PQO – Programa de Qualificação Operacional ao SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade.

Palavras chaves: Integração. Sistema de Gestão da Qualidade. ABNT NBR ISO 9001:2008. Programa de Qualificação Operacional.

ABSTRACT

After a brief conceptualization of the evolution of financial markets and their regulations for control and monitoring of brokerage firms, this paper presents the approach offered by ABNT NBR ISO 9001:2008, integration to other requirements in addition to the family of the ISO. Presents the case of a brokerage that by need to meet to specific requirements and required by BOVESPA, incorporates requirements of PQO - Operational Qualification Program with the QMS – Quality Management System.

Keywords: Integration. System Quality Management. ABNT NBR ISO 9001:2008. Operational Qualification Program.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Modelo de um sistema de gestão da qualidade baseado em processo (ABNT NBR ISO 9001:2008) 16

Figura 2 - Corretora e sua evolução histórica 20

Figura 3 - Mapa dos principais processos do negócio da Corretora 23

Figura 4 - Matriz de Atribuições e Responsabilidades da Corretora 25

Figura 5 - Relação dos procedimentos desenvolvidos com a integração 26

Figura 6 - Alinhamento as normas ISO 9001:2008 e requisitos do PQO, usando o modelo de um sistema de gestão da qualidade baseado em processo (Fonte: Adaptação norma ISO 9001:2008 – Autoria própria - 2012) 28

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 8

2 CONCEITOS INICIAIS 9

2.1 Bolsas de Valores 9

2.2 Bolsas de valores no Brasil 9

2.3 As Corretoras de valores 10

2.4 BM&FBOVESPA 12

2.5 PQO – Programa de Qualificação Operacional 12

2.6 A Série ISO 9000 14

2.7 Sistema de gestão da qualidade 15

2.8 Abertura para integrações 16

2.9 Benefícios da integração 17

3 SISTEMAS INTEGRADOS – CASO 19

3.1 A corretora de valores mobiliários 19

3.2 Implantação do sistema de gestão da qualidade 22

3.3 A integração do PQO ao SGQ 24

3.4 A relação entre o PQO e o SGQ 27

3.5 Resultados obtidos com a integração 29

4 CONCLUSÃO 31

REFERÊNCIAS BIOGRÁFICAS 32

APÊNDICE A - Matriz de Referência Cruzada – PQO e ISO 9001:2008 34

1 INTRODUÇÃO

Controlar e melhorar seus processos, aumentar a eficácia e a produtividade operacional com redução de custos atendendo as expectativas dos clientes, fazem parte do planejamento estratégico de qualquer empresa que busque o desenvolvimento e melhoria continua.

Para muitas organizações, tais metas estão inseridas nos processos, objetivos e políticas do sistema de gestão da qualidade, que direcionam as organizações a realizarem continua avaliação de desempenho e medição dos processos a fim de monitorar os resultados de desempenho. O sistema de gestão oferece através de seus requisitos, abertura para implantação de sistemas que vão de encontro com as necessidades das empresas. Tomamos como estudo de caso uma empresa do setor de intermediação, que atua no mercado financeiro.

As empresas deste segmento são sujeitas aos requisitos implantados pelos órgãos reguladores do mercado, que exigem das corretoras de valores uma gestão eficiente que atenda as leis, regulamentos e normas a fim de garantir transparência e confiabilidade aos acionistas e investidores, além da prevenção aos crimes de lavagem de dinheiro e outras fraudes a que estão sujeitos. Para tanto, as corretoras de valores, no exercício de suas atividades obedecem um rigoroso sistema de regulamentos e auditorias, cujos processos são constantemente alinhados para garantir o bom desempenho perante as partes interessadas.

O objetivo deste trabalho é apresentar a capacidade que a norma ISO 9001:2008, oferece através do sistema de gestão da qualidade, para que outras normas, regulamentos ou requisitos sejam adaptados aos seus processos e procedimentos conforme as necessidades de cada organização, favorecendo uma gestão integrada.

Apresentaremos o caso de uma corretora, que após o lançamento do PQO – Programa de Qualificação Operacional, estabelecido pela BM&FBovespa, órgão regulador do segmento, adaptou os requisitos do programa as rotinas diárias. Seus processos, estabelecidos sob a gestão da qualidade, passaram a existir de forma integrada dentro do sistema de gestão da qualidade.

2 CONCEITOS INICIAIS

2.1 Bolsas de Valores

As chamadas bolsas de valores são locais onde empresas de capital aberto disponibilizam seus títulos para negociação. Desde a idade média são relatadas negociações comerciais, como participação em companhias, mediante transações financeiras em bolsas.

O termo "bolsa" surgiu em Bruges, cidade da Bélgica, onde se realizavam assembléias de comerciantes na casa de um senhor chamado Van der Burse, no século passado, daí a origem do termo.

2.2 Bolsas de valores no Brasil

No Brasil, a principal bolsa de valores foi fundada em 23 de agosto de 1890, onde se negociavam valores mobiliários e café. Fundada e conhecida como a Bolsa Livre de São Paulo, hoje Bovespa – Bolsa de Valores de São Paulo, teve e mantém grande participação na transformação econômica do Brasil.

Na década de 50, com a chamada Lei da Usura, cuja taxa máxima de juros girava em torno de 12%, limitava o desenvolvimento do mercado de capitais, pois os brasileiros aplicavam seu dinheiro em bens imóveis, evitando o investimento em títulos públicos ou privados.

Quando em 1964, ano em que os militares assumiram o poder do país, o presidente Marechal Humberto Castello Branco, adotou medidas para remodelar a economia do país. Implantou diversas leis de incentivo fiscal, entre elas uma de maior importância a Lei nº 4.595/64 denominada Lei da Reforma Bancária, que reformulou todo o sistema nacional de intermediação financeira e criou o CMN - Conselho Monetário Nacional e o Banco Central do Brasil. Também a Lei nº 4.728 de 14 de abril de 1965,

primeira lei do mercado acionário que disciplinou e estabeleceu medidas para o seu desenvolvimento.

Com tais incentivos do governo federal, houve um rápido crescimento na busca por ações, porém, sem que houvesse grandes ofertas. As medidas fizeram do mercado acionário uma grande onda especulativa, e em 1971 ocorreu o chamado "boom" da Bolsa do Rio de Janeiro, onde as cotações das ações não pararam de subir. O "boom" teve curta duração, mas suas conseqüências foram vários anos de mercado "deprimido".

Para reverter este quadro de estagnação, em 1976, foram introduzidas duas novas normas legais, ainda em vigor: a Lei nº 6.404/76, lei das Sociedades Anônimas e a Lei nº 6.385/76, lei que cria a CVM – Comissão de Valores Mobiliários, dedicada a regulamentar e desenvolver o mercado de capitais, fiscalizar as bolsas e companhias abertas.

"A CVM – Comissão de Valores Mobiliários é uma entidade autárquica em regime especial, vinculada ao Ministério da Fazenda, com personalidade jurídica e patrimônios próprios, dotada de autoridade administrativa independente, ausência de subordinação hierárquica, mandato fixo e estabilidade de seu dirigentes, e autonomia financeira e orçamentária. (Redação dada pela Lei nº 10.411, de 26 de fevereiro de 2002)."

Na década de 1990, com a aceleração do movimento de abertura da economia, empresas brasileiras de capital aberto, ao listar as suas ações em bolsas americanas, foram obrigadas a obedecer às normas impostas pela SEG – Securities and Exchange Comission, órgão regulador do mercado de capitais norte-americano e passaram a ter contato com acionistas mais exigentes. A partir daí, o mercado de capitais brasileiro começou a perder seu espaço para outros mercados devido à percepção dos riscos nas aplicações financeiras, principalmente dos acionistas minoritários, pela falta de proteção, ausência de supervisão adequada e incertezas geradas pelo conseqüente aumento do custo de capital.

Novas iniciativas institucionais e governamentais foram traçadas e nos últimos anos, o que se vê é o aumento das regulamentações que asseguram maior proteção ao investidor e a melhoria das praticas de governança nas empresas brasileiras.

Antes de 2000, todas as negociações feitas no Brasil contavam com várias bolsas de valores diferentes espalhadas pelas principais capitais como: Recife, Belo Horizonte, Porto Alegre, etc. As cotas foram incorporadas e as bolsas foram unificadas em São Paulo fazendo da Bovespa a Bolsa do Brasil.

Antes, eram comuns imagens de corretores gritando e correndo através de um bom negócio, porém, tudo acabou em 2005, com a mudança para o sistema eletrônico de negociação, o denominado sistema Mega Bolsa, que hoje é utilizado pela grande maioria das bolsas de valores do mundo. Segundo informações do site da bolsa, o aumento da velocidade gerou aumento nas negociações, saltando de 1200 operações comerciais por dia, nos pregões presenciais, para 150 mil operações por pregão.

2.3 As Corretoras de valores

Os corretores surgiram na primeira metade do século passado para atender a demanda de negociação que ocorreram com a reestruturação econômica do país que exigiu uma reorganização do sistema financeiro.

A constituição de uma corretora de valores depende de autorização do BACEN – Banco Central do Brasil. São instituições típicas do mercado acionário, operando com a compra, venda e distribuição de títulos e valores mobiliários por conta de terceiros. O exercício de suas atividades depende de autorização da CVM – Comissão de Valores Mobiliários. Entre as funções de uma corretora de valores consta a promoção ou participação de lançamentos públicos de ações, realizar e administrar a custódia das carteiras de títulos de valores mobiliários, organizar e administrar os fundos e clubes de investimentos, operar em bolsa de mercados e futuro, por conta própria e de terceiros, realizar operações de comprar e venda de metais preciosos e moedas estrangeiras, prestar serviços de assessoria técnica em operações inerentes ao mercado financeiro.

No Brasil, os investidores não podem operar diretamente na Bolsa, devem estar vinculados a uma conta em uma corretora autorizada. As corretoras de valores podem ser entendidas como instituições financeiras que operam no mercado de valores e títulos, comprando e vendendo e administrando esses valores como representantes dos investidores. Sendo, assim, a captação de clientes é fator determinante para atuação de uma corretora.

2.4 BM&FBOVESPA

A Bovespa, bolsa de valores de São Paulo, em 2008 realizou a integração de suas operações com a bolsa de mercadorias e futuro, BM&F, constituindo assim a principal instituição brasileira de intermediação para operações do mercado de capitais. Porém, já em 2007, a BSM - BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados, foi criada para atuar na fiscalização do mercado de valores mobiliários. Adequada aos princípios e as regras da CVM – Comissão de Valores Mobiliários, regida sob a instrução nº 461/07, que disciplina os mercados regulamentados de valores mobiliários, a BSM atua como órgão auxiliar da CVM, ou seja, é a autoregulação de todos os mercados da BM&FBOVESPA.

A instrução CVM nº 461/07 determina que a BM&FBOVESPA estabeleça mecanismos e procedimentos para que a BSM fiscalize a observância de suas regras e normas de conduta.

Definição, segundo a instituição BM&FBOVESPA:

"BSM – é a BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados – associação civil, sem finalidade lucrativa, responsável pela análise, supervisão e fiscalização das atividades da Bolsa, dos participantes de negociações da Bolsa e dos agentes que desenvolvem atividades de compensação e liquidação de operações e/ou de custódia no âmbito da Bolsa."

2.5 PQO – Programa de Qualificação Operacional

Sempre com o objetivo de fortalecer o mercado de negociações brasileiro, a BM&FBOVESPA, em 2007, desenvolveu o PQO – Programa de Qualificação Operacional com o intuito de trazer ao setor de intermediação uma visão de futuro através da adoção de práticas de gestão reconhecidas e alinhadas com o mercado financeiro mundial.

Para o setor de intermediação, que são as corretoras de valores, com atuação diretamente ligada ao ambiente de negociação da BM&FBOVESPA, segundo a

Lannes & Hoffman, consultoria que auxiliou no desenvolvimento do programa junto a BM&FBOVESPA, dentre os benefícios propostos com a adoção do Programa, se destacam:

- ✓ Posicionamento estratégico de negociação, com foco organizacional e no relacionamento com o mercado e o cliente;
- ✓ Percepção externa da integridade, através da aderência as normas estabelecidas;
- ✓ Qualidade operacional, referenciada pela melhores praticas do mercado internacional;
- ✓ Gestão e controle através da padronização dos processos, definição de indicadores de desempenho, proporcionando maior viabilidade e um ambiente para melhoria contínua.

O Programa de Qualificação Operacional contempla dois momentos: Qualificação e Certificação.

- ✓ Qualificação: adequação aos aspectos legais e regulamentações do mercado de intermediação. Para que o setor de intermediação pudesse se adequar de forma qualificada, foi desenvolvido um roteiro básico onde os principais requisitos a ser atendido pela corretoras estão descritos.
- ✓ Certificação: contempla quatro frentes de atuação para as Corretoras, onde, conforme o planejamento estratégico de cada uma, podem obter a classificação de seus processos seguindo os requisitos apresentados no roteiro especifico.

Os selos de certificações são classificados como:

- ✓ Execution broker;
- ✓ Rentail Broker;
- ✓ Carrying Broker;
- ✓ Agro Broker;
- ✓ Web Broker.

Para atuar no mercado de negociação, as corretoras devem adotar os roteiros básico e especifico do PQO – Programa de Quailificação Operacional, cuja

verificação do atendimento aos requisitos é feita através de auditoria formada por equipe da BM&FBOVESPA.

2.6 A Série ISO 9000

Durante a Segunda Guerra Mundial, empresas britânicas de alta tecnologia estavam com dificuldades em manter a qualidade e padronização de seus produtos, então desenvolveram uma norma britânica de padrão de qualidade, a designada BS 5750, que foi especificada pelos fabricantes, onde descreviam com produzir e gerenciar seus processos e produtos. A ISO - Intenational Organization for Standardization ou Organização Internacional para Normalização, que é uma federação mundial de órgãos de normalização que desenvolve e emite normas técnicas. Em 1987, com base na BS 5750 lança a primeira versão da norma de gestão da qualidade, a ISO 9000.

Com o sucesso e adoção de normas para nortear as gestões e conseqüente resultados de melhorias alcançados, a ISO desenvolve as chamadas "normas da família série ISO", onde diversos setores são abrangidos pela padronização normativa. As normas ISO 9000 são um conjunto de guias internacionais para certificação de sistemas de gestão da qualidade que foram elaboradas para abranger todos os tipos de negocio, sem considerar produto, serviço, tamanho ou se as organizações são publicas ou privadas, o sistema de gestão apresentado pela norma considera a preocupação com a qualidade e atendimento as exigências dos clientes e participantes interessados.

O Brasil é membro da ISO, sendo representado pelo Comitê nº 25 – Comitê da Qualidade da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, órgão regulador responsável pelo desenvolvimento de normas no país.

2.7 Sistema de gestão da qualidade

Com os requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2008, as organizações obtem um sistema de gestão que permite medir e avaliar o desenvolvimento através do monitoramento de suas atividades e focar os resultados na obtenção da melhoria continua e atendimento as necessidades de seus clientes e parceiros. O sistema de gestão da qualidade é um sistema flexível, capaz de ser implantado por qualquer organização, pois incentiva uma abordagem por processos, independente do segmento. Proporciona o desenvolvimento de indicadores para medir a capacidade do sistema, os níveis de desempenho alcançados e a satisfação do cliente. Segundo os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade definidos na ABNT NBR ISO 9000:2005, os benefícios e razão para que uma organização implante e mantenha um sistema de gestão, são:

" A abordagem do sistema de gestão da qualidade incentiva as organizações a analisar os requisitos do cliente, definir os processos que contribuem para a obtenção de um produto que é aceitável para o cliente e manter estes processos sob controle. Um sistema de gestão da qualidade pode fornecer a estrutura para melhoria continua com o objetivo de aumentar a probabilidade de ampliar a satisfação do cliente e de outras partes interessadas. Ele fornece confiança á organização e a seus clientes de que é capaz de fornecer produtos que atendam aos requisitos de forma consistente."

O sistema de gestão da qualidade fornece para as organizações toda a base para controle de seus processos e mediação de seu desempenho através de metodologia simples de abordagem por processos, onde as diretrizes são relacionadas com a política, objetivos e planejamento estratégico de cada organização. A abordagem por processos, segundo a ABNT NBR ISO 9000:2005, consiste em qualquer atividade ou conjunto de atividades, que usa como recurso para transformar insumos (entradas) em produtos (saídas). Para o funcionamento do sistema de gestão da qualidade é necessário que a organização identifique os processos fundamentais, diretamente relacionados com o objetivo ou cliente, e traçar o monitoramento das atividades envolvidas para alcançar os resultados esperados. O modelo na Figura 1

mostra como o sistema de gestão da qualidade abrange todos os requisitos da norma ISO 9001:2008, mais não define os processos que a empresa deve estabelecer para alcançar seus resultados.

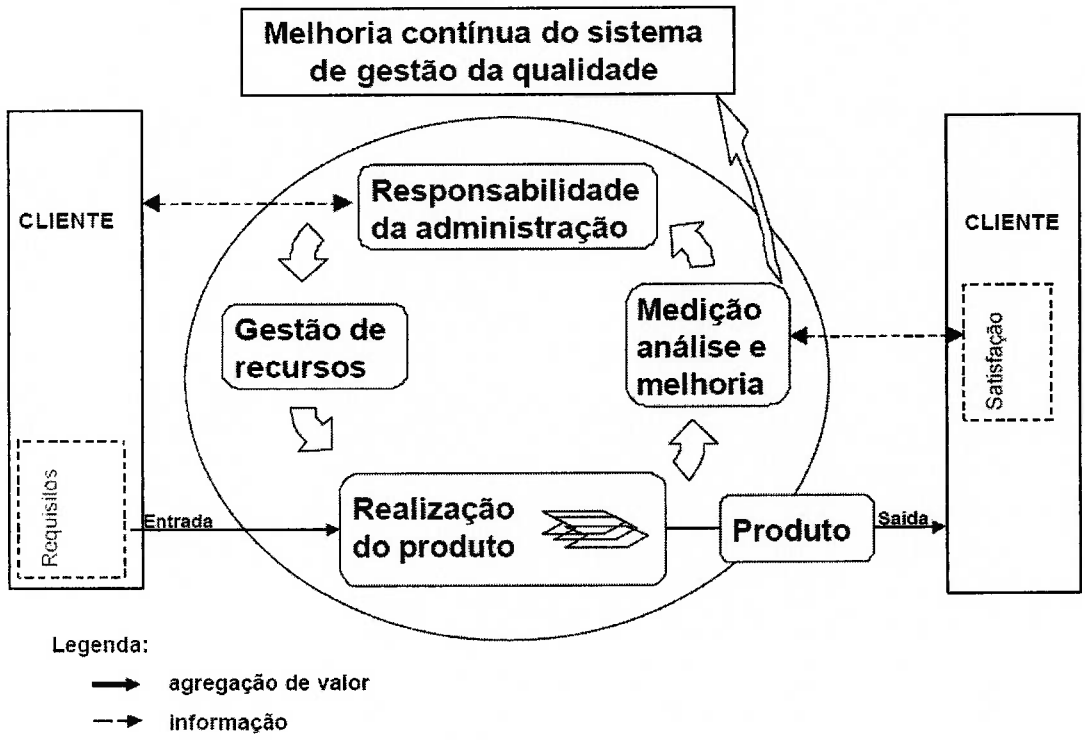

Figura 1 - Modelo de um sistema de gestão da qualidade baseado em processo (ABNT NBR ISO 9001:2008)

2.8 Abertura para integrações

Adequado a abordagem por processo nos requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2008, identificamos a flexibilidade ofertada pelo sistema de gestão da qualidade para integração com outras normas e requisitos relacionados com os processos das organizações. A abordagem por processo relaciona qualquer atividade e direciona a gestão, proporcionando uma visão macro das necessidades e oportunidades de melhorias através da análise dos resultados obtidos. As entradas e saídas dos processos formam uma cadeia correlacionada até chegar ao produto ou serviço final.

A chamada série ISO 9000 estabelece um conjunto de diretrizes que orientam na criação de documentos de controle, monitoramento, mensuração e análise que irão direcionar as organizações ao planejamento de seus processos e resultados desejados. Ela não tem o objetivo de determinar qual será o padrão, e sim direcionar conforme o segmento e necessidade, pois esta estruturada sob a metodologia conhecida como PDCA "*Plan-Do-Check-Act*", ou seja, *planejar, fazer, checar e agir,* que orienta as etapas necessárias para alcançar resultados, independente do processo onde será utilizada. As normas da série ISO 9000 foram desenvolvidas para manter a coerência e compatibilidade entre si e outra normas de sistemas de gestão.

2.9 Benefícios da integração

Os sistemas de gestão são flexíveis e capazes de absorver diferentes processos. A implementação integrada dentre diferentes sistemas pode otimizar custos e evitar retrabalhos.

Segundo Maffei (2001) a integração de sistemas de gestão é uma das razões pela qual as normas ABNT NBR ISO 14.001:1996 (hoje, após revisão ABNT NBR ISO 14.001:2004) e OHSAS 18.001:1999 (hoje, após revisão OHSAS 18.001:2007) foram desenvolvidas de modo a permitir a integração, ou seja, trazem os requisitos específicos para os seus propósitos sem apresentar requisitos conflitantes com o propósito de outras normas, o que poderia resultar em um entrave para a aceitação e disseminação na empresa. A possibilidade de utilizar requisitos já implantados e alguns conceitos sobre sistema de gestão conhecidos pela empresa, torna menos traumática e mais ágil o processo de integração.

A integração como parte do planejamento estratégico das organizações formam um conjunto de elementos dinamicamente relacionados que interagem entre si para funcionar como um todo, formando uma estrutura unitária que satisfaz às seguintes condições:

- ✓ Tem um propósito a ser satisfeito ou alguma função a ser desempenhada;
- ✓ Cada elemento pode afetar o desempenho do sistema;

- ✓ A maneira como cada elementos do sistema afeta seu desempenho depende do comportamento ou propriedade de pelo menos um outro elemento do sistema, ou seja, os elementos do sistema necessariamente interagem entre si de forma direta ou indireta, promovendo um sinergismo entre elas (resultado maior o que a soma individual);
- ✓ Existe um subconjunto de elementos que são suficientes para realizar funções definidas para o sistema em mais de um ambiente;
- ✓ Cada um dos elementos desse subconjunto é necessário, mas insuficiente para realizar a função definida para o sistema como um todo;
- ✓ O efeito de qualquer subconjunto de elementos sobre o sistema como um todo depende do comportamento de pelo menos outro subconjunto.

Segundo Maciel (2001), muitos empresários tem sentido que não é prático nem eficiente implementar sistemas de gestão gerenciais funcionais separados e concebidos na mesma organização.

Segundo Di Cicco (2004), a integração pode ser vista como uma oportunidade de reduzir custos com o desenvolvimento e manutenção de sistemas separados, ou de inúmeros programas e ações, que na maioria das vezes, sobrepõem-se e acarretam gestos desnecessários.

Como podemos verificar, segundo estes autores, um sistema de gestão da qualidade integrado trás benefícios importantes para a gestão das organizações. A agilidade gerada através de atividades, otimiza a visão de entrada e saída e conseqüentemente agrega nas análises do sistema.

3 SISTEMAS INTEGRADOS – CASO

Para demonstrar a integração entre o sistema de gestão da qualidade com outras normas e regulamentações, partiu-se dos conceitos contidos na ABNT ISO 9001:2008, aplicados à realidade de uma corretora de valores.

Conforme apresentado no inicio do trabalho, o setor de intermediação cumpri com uma série de regulamentações estabelecidas pela BM&FBOVESPA – Bolsa de valores de São Paulo, CVM – Comissão de valores mobiliários e BACEN – Banco Central do Brasil, estes órgão reguladores efetuam auditorias e emitem certificações, tornando fundamental para atuação das corretoras o atendimento a estes requisitos.

3.1 A corretora de valores mobiliários

Desde setembro de 1995, quando foi autorizada pelo Banco Central a atuar como corretora membro da Bolsa de Valores de São Paulo, a Corretora consolidou-se como uma das empresas de intermediação pioneira na implantação do sistema de gestão da qualidade.

A necessidade de implantação de um processo de qualidade na empresa nasceu em conseqüência da necessidade de adaptar-se a um ambiente cada vez mais competitivo, onde somente os melhores permanecem.

Quando em 2007 houve o lançamento do PQO – Programa de Qualificação Operacional, pela Bovespa, a Corretora obteve facilidade para adequação aos requisitos, pois o trabalho de conscientização, adaptação e implantação de mudanças já estavam assimilados pelos colaboradores através da melhoria continua. As atividades consideradas como fundamentais, para a prestação de serviços e atendimento aos requisitos do mercado, distribuídas e divulgadas como procedimentos, receberam revisão inserindo os requisitos obrigatórios ao sistema de gestão existente.

A figura 2 apresenta a evolução da empresa desde a sua fundação até os dias atuais.

Figura 2 - Corretora e sua evolução histórica

Ano	Principais fatos relevantes
1995	Fundação da Corretora de Valores S.A.
1995	Inicio do processo de implantação da norma ISO 9002
1996	Certificação das operações com títulos e valores mobiliários na Bolsa de Valores (BOVESPA) na norma NBR ISO 9002:94 pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini e DQS
1997	Aumento de escopo com a inclusão dos serviços de Agente Fiduciário na norma ISO 9002:94
1999	Inicio das operações na Bolsa de Mercadorias & Futuros- BM&F
1999	Re-certificação ISO 9002:94 e ampliação do escopo incluindo operações na BM&F
2001	Criação do Grupo aberto dos colaboradores da Qualidade
2002	Re-certificação ISO 9002:94.
2003	Migração da certificação ISO 9002:94 para nova versão ISO 9001:00
2003	Aquisição da DC Corretora de Valores S.A
2004	Inicio do processo para expandir a certificação para todas unidades
2005	Aumento de escopo – Extensão da certificação ISO 9001:00 para 100% das unidades
2006	Reformulação do "Grupo da Qualidade"
2006	Re-certificação ISO 9001:00 e ampliação do escopo incluindo os serviços de Pesquisa e Gestão de Recursos de Terceiros.
2006	Inicio do processo de implantação do PQO (Programa de Qualificação Operacional).
2007	Aumento de escopo – Inclusão do serviço de Câmbio no SGQ certificado ISO 9001:2000
2007	Adoção do modelo de excelência da gestão preconizado pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)
2007	Conquista dos selos de certificação (Retail, Web e Execution Broker) do Programa de Qualificação Operacional da segmento BM&F.
2007	Desmutualização e Fusão das Bolsas de Valores, Mercadorias e Futuros (Bovespa e BM&F)
2008	Refinamento das práticas de gestão conforme preconizado pelo modelo de excelência da gestão da FNQ.
2008	Contratação estratégica de um Executivo de Mercado para assessorar diretamente a Superintendência nas questões estratégicas do negócio com foco na Gestão para o Alto Desempenho e Inovação.
2009	Re-certificação ISO 9001:08 e ampliação do escopo incluindo os serviços de Investment Banking.
2009	Aquisição da carteira de clientes da Theca CCTVM Ltda.
2009	Visita da banca examinadora da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) em função da adoção do modelo de excelência da gestão.
2010	Aprovada pela CVM a atuar como custodiante e escriturador de cotas de fundos de investimento
2011	Criação de segmento independente de administração de recursos para clientes institucionais
2012	Conquista dos selos de certificação (Retail, Web e Execution Broker) do Programa de Qualificação Operacional segmento Bovespa.

A Corretora presta serviços no mercado de Capitais em:

- ✓ Intermediação de operações com títulos e valores mobiliários na Bovespa, BM&F, Open Market e Câmbio;
- ✓ Serviço vinculado a emissões de debêntures que visa assegurar os direitos do debenturista. Opera também com certificados de investimento de audiovisual;
- ✓ Operações de coordenação e colocação no mercado primário e secundário de títulos e valores mobiliários;
- ✓ Aconselhamento na gestão de patrimônio dos clientes, montando portfólios, sugerindo alocação em diversos tipos de produtos de terceiros;
- ✓ Gestão de recursos de terceiros, tomando decisões de investimentos, implementando nossas visões de mercado nos fundos e clubes de investimento e carteiras administradas;
- ✓ Desenvolve as áreas de relações com investidores e societários das companhias abertas;
- ✓ Elaboração de projetos estruturados nacionais e internacionais para financiamento de bens de capital;
- ✓ Gerenciamento e intermediação nas operações de contratação e liquidação de câmbio. Assessoria e consultoria técnica especializada em Câmbio, Comércio Exterior e Registro de Capitais Estrangeiros.

Com aproximadamente 6 mil clientes, seus principais processos de gestão para a prestação de serviços envolvem:

- ✓ **Prospecção de clientes:** consiste na forma e meio de abordagem ao potencial cliente, ou seja, com base em estratégias pré-definidas, os assessores objetivam divulgar a marca da empresa e seus produtos, de forma a iniciar um relacionamento comercial.
- ✓ **Captação e cadastro de clientes:** esta diretamente relacionado com o ingresso e permanência dos clientes junto a empresa, sendo caracterizado pelas rotinas necessárias a manutenção dos dados cadastrais atualizados e completos dos clientes, situação essa que possibilita agilidade e qualidade no atendimento e, ainda, identificar oportunidades de melhorias.

- ✓ **Execução de ordens:** neste são registradas operações propriamente dito, onde o ciclo contempla a definição da estratégia, negociação, fechamento e formalização.
- ✓ **Liquidação e faturamento:** em continuidade ao processo anterior, refere-se às rotinas de liquidação financeira e física, mais especificamente a transferência dos valores e respectivos ativos envolvidos nas transações.

3.2 Implantação do sistema de gestão da qualidade

Para implementar e documentar o sistema de gestão da qualidade na Corretora os objetivos perseguidos foram:

- ✓ Descrever o sistema de gestão da qualidade;
- ✓ Mostrar conformidade aos requisitos do sistema de gestão da qualidade da norma NBR ISO 9001:2008 e
- ✓ Possibilitar a padronização e melhoria contínua dos serviços prestados e o crescimento da empresa.

Adotou-se uma administração por processos focada nas principais atividades para atendimento de acionistas e investidores, buscando diferencial perante seus pares e clientes.

Todas as atividades importantes passaram por uma conformidade e foram ajustadas aos objetivos da empresa.

O sistema de gestão da qualidade possui em seu escopo de atuação os seguintes produtos/serviços:

- ✓ Operações com títulos e valores mobiliários em Bolsas (BM&FBOVESPA);
- ✓ Serviços de Agente Fiduciário;
- ✓ Pesquisa;
- ✓ Gestão de Recursos de Terceiros;
- ✓ Investment Banking; e
- ✓ Câmbio.

Para a vizualização e entendimento dos principais processos que envolvem a prestação de serviços da Corretora, podemos observar a figura 3.

A figura referida apresenta a descrição dos principais processos do negócio da Corretora, sendo sempre o cliente o principal foco do negócio, podemos também observar os procedimentos de apoio e as partes interessadas e/ou beneficiadas com o sistema de gestão da qualidade.

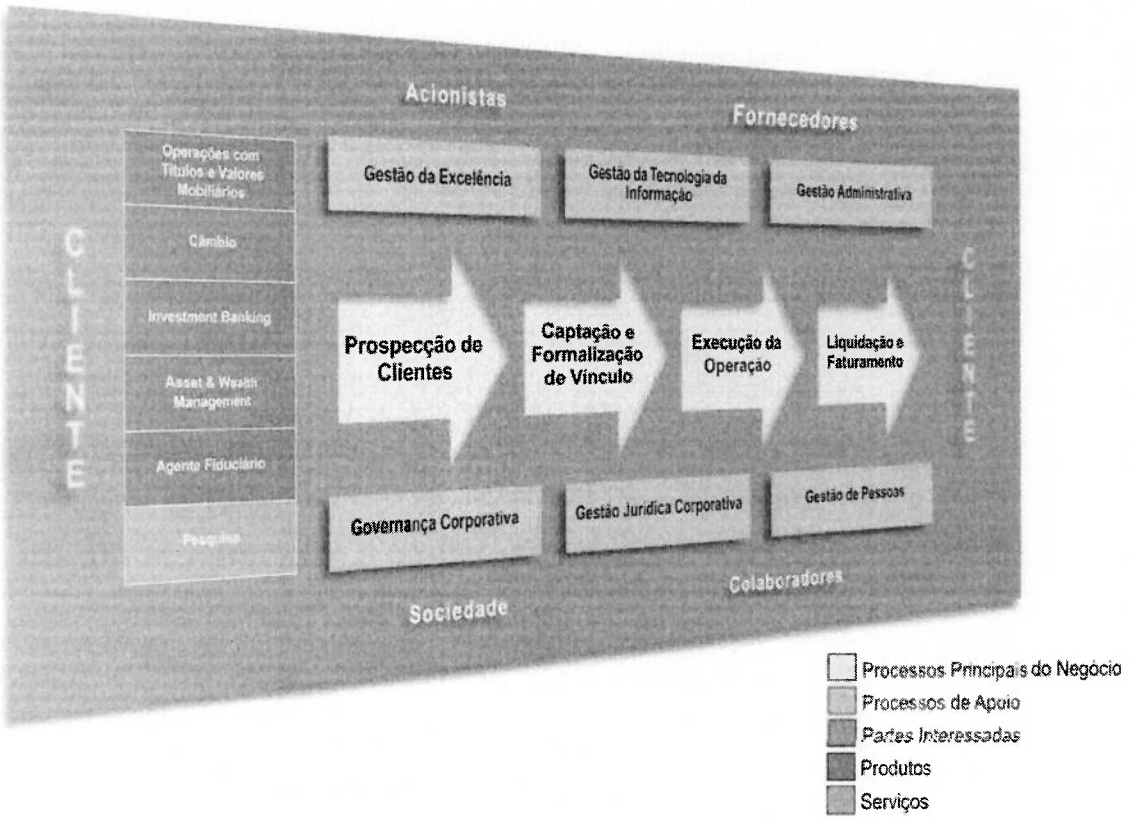

Figura 3 - Mapa dos principais processos do negócio da Corretora

3.3 A integração do PQO ao SGQ

Um sistema de gestão integrado oferece inúmeros benefícios, um deles, os mais desejados pelas organizações, além do reconhecimento por desempenho excelente, é a redução de custos e otimização das atividades. Tais benefícios são alcançados através de um sistema de gestão atuante em todas as áreas da organização de forma sincronizada e direcionada para um único objetivo.
Para se adequar as necessidades e atendimento aos requisitos do programa de qualificação operacional a Corretora visou os seguintes objetivos:

- ✓ Inserir os requisitos do PQO junto ao sistema de gestão da qualidade;
- ✓ Mostrar conformidade aos requisitos e regulamentos do programa de qualificação operacional, bem como o do sistema de gestão da qualidade da norma NBR ISO 9001:2008 e
- ✓ Possibilitar a padronização e melhoria contínua dos serviços prestados e o crescimento da empresa.

Com ênfase nestes objetivos foram estabelecidas as etapas para implantação iniciando pela comunicação as áreas envolvidas, pois, a participação e envolvimento dos colaboradores são de fundamental importância para o desenvolvimento de novos processos.

A adaptação dos processos do sistema de gestão iniciou-se com a avaliação e revisão do manual da qualidade, sendo complementado por outros documentos, hoje formam um conjunto de 32 procedimentos que regem toda a infra-estrutura administrativa, operacional e gerencial da Corretora.

Foram estabelecidas as responsabilidades de cada colaborador através de uma matriz de atribuições e responsabilidades. A figura 4 demonstra as atribuições segundo as necessidades e processos relacionados.

Figura 4 - Matriz de Atribuições e Responsabilidades da Corretora

Elementos do Sistema		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
4.1	Requisitos gerais	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○
4.2	Requisitos de documentação	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	●	⊙	⊙	⊙
5	Responsabilidade da direção	●	⊙	●	●	⊙	●	●	⊙	●	●	⊙	⊙
6.1	Provisão de recursos	●	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
6.2	Recursos humanos	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	●	⊙	⊙	⊙
6.3	Infra-estrutura	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	●	⊙	⊙	⊙	⊙	●
6.4	Ambiente de trabalho	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	●	⊙	●	⊙	⊙	●
7.1	Planejamento da realização do produto	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
7.2	Processos relacionados a clientes	⊙	●	⊙	●	●	●	⊙	●	⊙	○	●	○
7.3	Projeto e desenvolvimento	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	●	⊙	⊙	⊙
7.4	Aquisição	○	○	○	○	⊙	○	●	○	⊙	○	○	⊙
7.5	Produção e fornecimento de serviço	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8.2.1	Satisfação dos clientes	○	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	●	⊙	⊙	⊙
8.2.2	Auditoria Interna	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○
8.2.3	Medição e monitoramento dos processos	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	●	⊙	⊙	⊙
8.2.4	Medição e monitoramento do produto	○	●	●	●	●	●	●	●	⊙	●	●	●
8.3	Controle de produto não conforme	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	●	⊙	⊙	⊙
8.4	Análise de dados	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	●	⊙	⊙	⊙
8.5	Melhorias	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	●	⊙	⊙	⊙

Legenda

●	Responsável
⊙	Co- Responsável
○	Envolvido

A	Superintendência
B	Diretoria de Investimentos
C	Diretoria de Gestão Estratégica
D	Diretoria de Agente Fiduciário / Jurídico
E	Diretoria de Comercial e Marketing
F	Diretoria de Operações
G	Diretoria de Gestão Administrativa
H	Diretoria de Investment Banking
I	Diretoria de Controles Internos (RD)
J	Diretoria de Back Office
K	Diretoria de Fundos e Clubes
L	Diretoria de Tecnologia da Informação

Conforme pode ser observado na matriz de atribuições e responsabilidades, os requisitos da norma foram divididos por grupos de trabalhos, que passaram a escrever de forma padronizada os procedimentos das atividades executadas.

O programa de qualificação operacional forma uma base de requisitos classificados em roteiro básico e roteiro especifico são todos estes requisitos cento e quarenta no total, que foram absorvidos pelos procedimentos do sistema de gestão da qualidade.

Na figura 5 podemos verificar através da denominação dos procedimentos a sua correlação com os requisitos do PQO – Programa de Qualificação Operacional e SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade.

Figura 5 - Relação dos procedimentos desenvolvidos com a integração

Código	Nome do Procedimento
NPL001	Manual da Qualidade
NPL002	Manual Prático de Gestão da Qualidade
NPL003	Procedimento para Cadastro de Clientes
DC003 - 3	Regras e parâmetros de Atuação
NPL004	Procedimento de Mesa de Operações BOVESPA e BM&F
NPL005	Procedimento para Liquidação Física
NPL005 - 1	Procedimento de Liquidação Financeira
NPL005 - 2	Procedimento do Middle Office Estrangeiro para as Operações "BM&FBovespa"
NPL006	Procedimento dos Serviços de Agente Fiduciário
NPL007	Procedimento de Auditoria Interna da Qualidade
NPL008	Procedimento de Controle de Registros e Documentos
NPL009	Processo de Aquisição
NPL010	Procedimento de Acompanhamento da Satisfação dos Clientes
NPL011	Procedimento de Emissão e Gestão da Solicitação de Melhoria
NPL012	Procedimentos de Tecnologia da Informação
NPL013	Procedimento de Gestão de Pessoas
NPL014	Procedimento para Gestão de Unidade
NPL015	Procedimento de Visitas Monitoradas
NPL016	Procedimento de Projetos e Novos Produtos
NPL017	Procedimento para Abertura e Padronização de Unidade
NPL018	Procedimento da Área de Gestão Recursos (Asset e Wealth Manegement)
NPL019	Procedimento de Pesquisa

(Continua)

NPL020	Procedimento do Departamento Comercial e Marketing
NPL021	Procedimento de Investment Banking
NPL022	Procedimento para área de Câmbio
NPL023	Procedimento de Back Office de Clubes e Fundos
NPL024	Manual de Controles Internos
NPL025	Procedimento de Gestão de Riscos Operacionais
NPL026	Processo de Contas a Pagar
NPL027	Processo de Serviços Externos e Malotes
NPL028	Procedimento de Negociação Eletrônica
NPL029	Procedimento para Benchmarking
NPL030	Responsabilidade Sócio-Ambiental
NPL031	Procedimentos de Prevenção à Lavagem de Dinheiro
NPL032	Procedimentos de Gestão de Riscos

3.4 A relação entre o PQO e o SGQ

A norma ISO 9001:2008, que rege o sistema de gestão da qualidade, estabelece requisitos para o desenvolvimento da estrutura da organização, estabelece responsabilidades, procedimentos, processos e recursos para administrar a qualidade. Já o PQO – Programa de Qualidade Operacional estabelece uma sistemática para adequação operacional das corretoras para assegurar transparência e eficiência nas operações com a Bolsa e os clientes.

Ambas, visão o desenvolvimento e melhoria continua dos processos e operações. O sistema de gestão da qualidade, em sua formulação e abordagem, proporciona a adequação dos requisitos do programa de qualificação operacional aos procedimentos da Corretora.

Quando o sistema de gestão da qualidade foi implantado pela corretora, houve a divisão das atividades por processos classificados conforme a importância e obrigatoriedade de cada um.

Na figura 6 é apresentado de forma ilustrativa a identificação dos vários processos e o universo de relações existentes entre o sistema de gestão da qualidade e o programa de qualificação operacional.

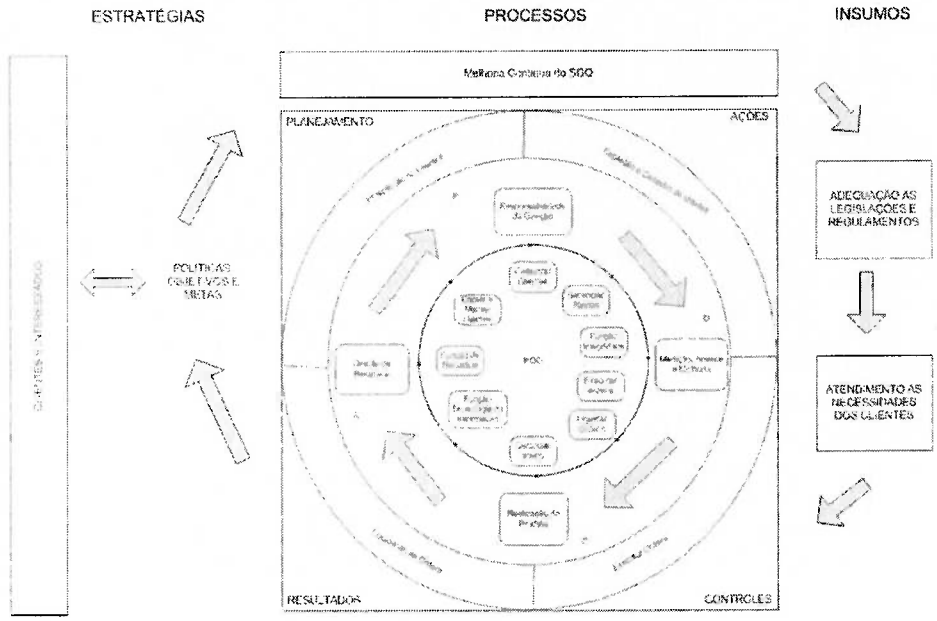

Figura 6 - Alinhamento as normas ISO 9001:2008 e requisitos do PQO, usando o modelo de um sistema de gestão da qualidade baseado em processo (Fonte: Adaptação norma ISO 9001:2008 – Autoria própria - 2012)

3.5 Resultados obtidos com a integração

Com a integração dos requisitos do PQO ao sistema de gestão da qualidade a Corretora otimizou seus processos, principalmente os de avaliação e verificação do desempenho, abaixo listados:

1. Desempenho dos Processos e Conformidade
   - ✓ Segregação dos indicadores por processo e avaliação única do desempenho do sistema de gestão, validados junto à área de Gestão da Qualidade.
   - ✓ Otimização das atividades de coleta, analise e implantação de ações corretivas, preventivas e melhorias com base nos dados dos indicadores.
2. Procedimentos da Qualidade
   - ✓ Reorganização da estrutura da documentação do SGQ, com segregação de manuais, procedimentos e instruções de trabalho (Hoje 70% dos processos são documentados).
3. Ações Corretivas e Preventivas
   - ✓ Maior abrangência na classificação dos requisitos para identificar e solicitar ações corretivas, preventivas e melhoria.
   - ✓ Instituição de um Comitê de Melhorias para avaliação das ações não eficazes ou não atendida pelas áreas, gerencias ou diretorias.
   - ✓ Elaboração de relatório consolidado mensal das ações tomadas e apresentas em Reunião de Diretoria.
4. Auditoria Interna
   - ✓ Desenvolvimento de auditorias integradas que contemplam requisitos para atendimento a norma ISO 9001, Programa de Qualificação Operacional (PQO).
5. Auditorias de Órgãos Fiscalizadores e Bolsas
   - ✓ Tratamento dos apontamentos das auditorias do Programa de Qualificação Operacional (PQO) da BM&FBOVESPA através da ferramenta de ações corretivas, preventivas e melhorias do sistema de gestão da qualidade.

- ✓ Manutenção dos selos certificados (Retail, Web e Execution Broker) pelo Programa de Qualificação Operacional (PQO) da BM&FBOVESPA.

6. Análises Críticas
   - ✓ Avaliação unificada do desempenho da gestão dos processos com melhoria nas analises de demandas e oportunidades identificadas.

4 CONCLUSÃO

O desenvolvimento de um sistema integrado permite uma perfeita interface de estratégias, garantindo foco nos resultados através de planejamento, definição de políticas e processos, que unificados tornam as analises alinhadas. O mercado cada vez mais competitivo levas as organizações a se preocuparem com a qualidade de seus processos. O setor de intermediação financeira não é diferente, ao contrário, possui legislações e regulamentos específicos que tornam ainda mais rigoroso a sua atuação. E conseguir se diferenciar em meio a tantas obrigações é uma tarefa bem desempenhada por poucos.

O intuito deste trabalho foi o de apresentar como o sistema de gestão da qualidade pode contribuir para que as organizações do setor de intermediação obtenham uma estrutura de requisitos documentados, controlados e monitorados através de um único sistema de gestão.

Foram utilizados referencias teóricos, análises documentais e coleta de informações, para apresentar aqui o caso de uma corretora de valores que integrou o PQO – Programa de Qualificação Operacional da BM&FBovespa aos seus procedimentos do sistema de gestão da qualidade.

O desenvolvimento de um sistema de gestão voltado para o atendimento de diversos requisitos requer a identificação de todos os processos e leva ao melhor entendimento do funcionamento da gestão e permite a definição de responsabilidades, prevenção e solução de problemas e a eliminação de atividades redundantes. Seguindo do principio de que as normas estão estruturadas no modelo baseado no ciclo PDCA, estabelecem para a instituição, uma política de gestão, possibilitando um planejamento ligado aos objetivos e metas de desempenho, processos e procedimentos definidos para garantir e direcionar a implantação efetiva das diretrizes de atuação.

Através deste breve estudo pode-se concluir que o sistema de gestão permite que as organizações estruturem seus próprios sistemas de forma personalizada conforme suas necessidades. E não somente entre as normas da família ISO mais qualquer outra norma, regulamento, requisito ou lei.

REFERÊNCIAS BIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS. ABNT NBR ISO 9000:2005 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS. ABNT NBR ISO 9001 :2008 Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos. Rio de Janeiro 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS. ABNT NBR ISO 9004:2010 – Gestão para o sucesso de uma organização – Uma abordagem da gestão da qualidade. Rio de Janeiro 2010.

BM&FBOVESPA. Programa de Qualificação Operacional. Disponível em: <http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/a-bmfbovespa/pqo/programa-de-qualificacao-operacional-pqo.aspx?idioma=pt-br>. Acesso em: 29 dezembro 2011.

COSIF. Sistema de controles internos e gerenciamento de riscos – Disponível em: <http://www.cosif.com.br/publica.asp?arquivo=20060901compliance>. Acesso em: 22 dezembro 2011.

DE CICCO, F. Sistemas Integrados de Gestão – Agregando valor aos sistemas ISO 9000. Artigo disponível em www.qsq.com.br. Acesso em: 12 dezembro 2011.

EMPRESAS E FINANÇAS – Historia das bolsas de valores – Disponível em: <http://empresasefinancas.hsw.uol.com.br/bovespa2.htm>. Acesso em: 28 dezembro 2011.

HITT, Michael; D. IRELAND, R.; E. HOSKISSON, Robert . Administração Estratégica – 2ª edição – 2008;

KRAJEWSKI, Lee; RITZMAN, Larry; MALHOTRA, Manoj. Administração de produção e operações – 8ª edição - 2009

MACIEL, J. L. L. Proposta de um modelo de integração da gestão de segurança e da saúde ocupacional à gestão da qualidade. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina – Florianópolis, 2001.

MAFFEI, J. C. Estudo da potencialidade da integração de sistemas de gestão da qualidade, meio ambiente e segurança e saúde ocupacional. Dissertação (Mestrado) – Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina - Florianópolis, 2001.

MARTINS, A. I. S. Desenvolvimento de um modelo para a avaliação de impactos e danos na indústria química. Dissertação (Mestrado) – Escola Politécnica – Universidade de São Paulo – São Paulo, 2000.

APÊNDICE A - Matriz de Referência Cruzada – PQO e ISO 9001:2008

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
Nº	Captar e Manter Clientes			
1	O Participante deve prover informações sobre os riscos relacionados aos mercados de atuação do Participante, levando em conta a classificação do cliente como varejo ou profissional.	1.1	7.2.3	Comunicação com o cliente
2	O Participante deve prover , pelo menos, as seguintes informações sobre os produtos oferecidos: ▪ Características do produto; ▪ Se o patrimônio do cliente está garantido ou não; ▪ Risco do investimento; ▪ Duração recomendada para o investimento; ▪ Desempenho esperado ou eventos que possam afetar o desempenho; ▪ Informações sobre política de cobrança e outros custos incorridos pelo cliente, inclusive tributação; ▪ Situações de conflito de interesses.	1.2	7.5.4	Propriedade do cliente
3	O Participante deve definir e manter atualizado o perfil de investimentos de seus clientes, segundo critérios uniformes previamente definidos pelo Participante, considerando, no mínimo, as operações realizadas, a situação econômico-financeira, os objetivos de investimento, a tolerância ao risco, o conhecimento e a experiência do cliente.	1.3	7.2.1	Determinação dos requisitos relacionados ao produto
4	O Participante deve oferecer produtos, serviços e recomendações de investimento, que sejam compatíveis com o perfil de investimentos definido para o cliente.	1.4	7.2.2	Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto
5	O Participante deve avaliar continuamente a adequação das operações do cliente em relação ao seu perfil de investimentos.	1.5		
6	O Participante deve disponibilizar continuamente aos seus clientes informações relativas ao seu perfil de investimentos, de acordo com os critérios definidos pelo Participante.	1.6		
7	O site do Participante deve possuir, pelo menos, acesso para os sites da BM&FBOVESPA e da BSM.	1.7		

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
Nº	Captar e Manter Clientes			
7	O site do Participante deve possuir, pelo menos, acesso para os sites da BM&FBOVESPA e da BSM.	1.7	7.2.3	Comunicação com o cliente
8	O Participante deve cumprir os requisitos estabelecidos para as operações realizadas pela rede mundial de computadores, nos termos da regulamentação vigente.	1.8	7.2.2	Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto
9	No relacionamento com o cliente, o Participante deve observar o disposto no documento Regras e Parâmetros de Atuação. As Regras e Parâmetros de Atuação devem conter obrigatoriamente os procedimentos adotados pelo Participante no que se refere a: ▪ Cadastro; ▪ Tipos de ordens aceitas; ▪ Horário de recebimento das ordens; ▪ Forma de emissão das ordens, incluindo os serviços de mensagem instantânea aceitas; ▪ Política de operações de pessoas vinculadas e carteira própria; ▪ Prazo de validade das ordens; ▪ Procedimentos de recusa e de cancelamento das ordens; ▪ Registro de ordens; ▪ Execução de ordens (execução, não execução e confirmação), inclusive aquelas recebidas por intermédio de home broker; ▪ Distribuição dos negócios; ▪ Liquidação das operações; ▪ Controle de risco; ▪ Custódia de ativos; ▪ Sistema de gravação de voz; ▪ Forma de comunicação aos clientes das alterações nas Regras e Parâmetros de Atuação.	1.9	7.5.4	Propriedade do cliente
10	O Participante deve manter canal de relacionamento com clientes para receber, registrar e gerenciar reclamações, demandas e dúvidas, bem como das providências adotadas em seu atendimento.	1.10	8.2.1	Satisfação do cliente

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Cadastrar Clientes	**2**		
11	O Código de Ética e as Regras e Parâmetros de Atuação do Participante devem ser colocadas à disposição dos clientes pelo Participante antes do início de suas operações e obrigatoriamente entregues quando solicitadas.	2.1	7.2.3	Comunicação com o cliente
12	As Regras e Parâmetros de Atuação devem ser parte integrante do Contrato de Intermediação e do Contrato de Prestação de Serviços de Custódia.	2.2		
13	Toda alteração das Regras e Parâmetros de Atuação deve ser formalmente e imediatamente comunicada a todos os clientes ativos do Participante	2.3		
14	O Participante deve efetuar o cadastro de todos os seus clientes e mantê-lo atualizado, conforme a regulamentação e a legislação vigentes.	2.4	7.5.4	Propriedade do cliente
15	As informações cadastrais dos clientes devem estar disponíveis para consulta somente pelas áreas do Participante que necessitam dessas informações para execução de suas atividades, considerando a matriz de segregação de funções definida	2.5		
16	O cadastro do cliente deve conter todos os dados, informações e declarações requeridas pela regulamentação aplicável	2.6	4.2.3	Controle de Documentos
17	O cadastro do cliente deve conter declaração datada e assinada pelo cliente ou seus representantes legais, de que são válidas e verdadeiras as informações cadastrais e as declarações requeridas pela regulamentação aplicável.	2.7	7.5.4	Propriedade do cliente
18	A representação do cliente deve estar suportada por documentação válida.	2.8		
19	O cadastro do cliente deve conter declaração do responsável do Participante atestando a validade e a veracidade das informações cadastrais.	2.9	4.2.1	Generalidades
20	O cadastro do cliente deve conter contrato de intermediação válido.	2.10		

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Cadastrar Clientes	**2**		
21	O contrato firmado entre o Participante e o cliente deve informar a política e os critérios de cobrança de corretagem, de custódia e de outros custos adicionais.	2.11	7.2.1	Determinação dos requisitos relacionados ao produto
22	O Participante deve manter o cliente permanentemente informado sobre a política e os critérios de cobrança de corretagem aplicados.	2.12		
23	O Participante que opera carteira própria deve obter a concordância formal do cliente para o caso de vir a figurar como contraparte em uma operação solicitada por este.	2.13		
24	O cadastro deve conter declaração do cliente quanto às formas aceitas de transmissão de suas ordens.	2.14		
25	As informações cadastrais devem possuir documentação de suporte válida, em conformidade com a base legal e regulamentar em vigor.	2.15	4.2.3	Controle de Documentos
26	É vedado ao Participante aceitar ou cumprir ordens de clientes que não estejam previamente cadastrados. Em se tratando de clientes institucionais ou instituições financeiras, admite-se a falta de assinatura no cadastro por até 20 (vinte) dias, a contar da primeira operação ordenada por esses clientes.	2.16	7.2.2	Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto
27	O Participante somente pode efetuar alteração do endereço constante do cadastro mediante ordem expressa e escrita do cliente e correspondente comprovante de endereço.	2.17	4.2.3	Controle de Documentos
28	As informações dos clientes fornecidas à BM&FBOVESPA devem permitir sua adequada identificação e qualificação pela Bolsa e ser mantidas atualizadas e compatíveis com o cadastro do Participante.	2.18		

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Cadastrar Clientes	**2**		
29	O Participante deve dispor de mecanismo que garanta que somente aceitará ordens de compra e venda ou efetuará transferências de valores mobiliários transmitidas por procuração se os respectivos mandatários estiverem identificados no cadastro do cliente, que deve estar acompanhado de instrumento de mandato com poderes específicos.	2.19	7.1	Planejamento da realização do produto
30	O Participante deve manter os cadastros durante o período mínimo de 5 (cinco) anos a partir do encerramento da conta ou da conclusão da última transação realizada em nome do cliente, podendo este prazo ser estendido indefinidamente na hipótese de existência de investigação comunicada formalmente pela CVM ao Participante.	2.20	4.2.3	Controle de Documentos
31	Os contratos de repasse e tripartites devem conter as regras estabelecidas em normas da BM&FBOVESPA sobre o assunto.	2.21		
32	O Participante deve manter atualizado seu cadastro junto à BM&FBOVESPA que inclui, entre outros, indicações do Diretor de Relações com Mercado e do Diretor responsável pelas atividades de custódia, composição da Diretoria, procuradores e documentação societária.	2.22		
33	O Participante que mantiver informações cadastrais em formato eletrônico deve assegurar sua compatibilidade com a documentação cadastral do cliente.	2.23		
34	Os contratos de intermediação celebrados com os clientes usuários do modelo DMA (Direct Market Access) devem conter as cláusulas específicas definidas pela regulamentação da BM&FBOVESPA.	2.24	7.2.1	Determinação dos requisitos relacionados ao produto
35	O cadastro do cliente de Agente de Custódia deve conter contrato de prestação de serviços de custódia de ativos válido.	2.25	4.2.3	Controle de Documentos

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Cadastrar Clientes	**2**		
36	O contrato de prestação de serviços de custódia de ativos deve conter, no mínimo, as disposições requeridas pelo Regulamento de Operações da CBLC.	2.26	4.2.3	Controle de Documentos
37	No caso de utilização de cadastro simplificado de investidor não residente, o Agente de Custódia deve possuir contrato com o custodiante global (ou titular de conta coletiva), constando, no mínimo, as disposições requeridas pelo Regulamento de Operações da CBLC.	2.27		
38	No caso de utilização de cadastro simplificado de investidor não residente, o Participante deve possuir contrato com a instituição intermediária estrangeira, constando, no mínimo, as disposições requeridas pela regulamentação aplicável.	2.28		
	Executar Ordens	**3**		
39	O registro da ordem deve conter, pelo menos, as seguintes informações:▪ Código ou nome de identificação do cliente; ▪ Data e horário de recepção da ordem; ▪ Prazo de validade da ordem; ▪ Numeração seqüencial e cronológica da ordem; ▪ Descrição do ativo objeto da ordem, com o código de negociação, a quantidade e o preço;▪ Indicação de operação de pessoa vinculada ou de carteira própria; ▪ Natureza da operação (compra ou venda; tipo de mercado: a vista, a termo, de opções, futuros, de swap e de renda fixa; repasse ou operações de Participantes com Liquidação Direta (PLDs)); ▪ Tipo da ordem (Administrada, Casada, Discricionária, Limitada, a Mercado, Monitorada, de Financiamento e "Stop");▪ Identificação do emissor da ordem; ▪ Identificação do número da operação na BM&FBOVESPA; ▪ Identificação do Operador de Pregão Eletrônico (código alfa) e do Operador de Mesa (nome); ▪ Indicação do status da ordem recebida (executada, não-executada ou cancelada).	3.1	7.5.1	Controle de produção e pretação de serviço

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Executar Ordens	**3**		
40	Todas as ordens devem ser recebidas por profissional qualificado como Operador e vinculado ao Participante, devendo ser seguidos os critérios estabelecidos nas Regras e Parâmetros de Atuação e os critérios definidos pelo cliente em seu cadastro.	3.2	6.2.2	Competência, treinamento e conscientização
41	O Participante somente deve permitir o exercício das atividades de intermediação de valores mobiliários por pessoas integrantes desse sistema, ou por pessoas que possuam vínculo empregatício, ou por pessoas que possuam contrato de prestação de serviços com o Participante e que estejam autorizadas pela CVM.	3.3	7.2.1	Determinação dos requisitos relacionados ao produto
42	A Mesa de Operações deve ser segregada fisicamente das demais Mesas de Operações pertencentes a outras instituições do mesmo grupo e/ou conglomerado financeiro, exceto nos casos em que o Participante somente opera para essas instituições.	3.4	6.3	Infra-estrutura
43	O acesso ao ambiente da Mesa de Operações deve ser controlado.	3.5		
44	O Participante deve comunicar e disponibilizar mensalmente aos seus clientes relação de todas as operações em que pessoas vinculadas atuaram na contraparte dos negócios realizados. Serão consideradas pessoas vinculadas conforme regulamentação vigente.	3.6	7.2.3	Comunicação com o cliente
45	O Participante deve destacar as seguintes informações em seu site na internet, com atualização mensal: i) Relação entre quantidade de negócios de pessoas vinculadas e quantidade total de negócios do Participante, por mercado; ii) Relação entre quantidade de negócios de pessoas vinculadas, exceto carteira própria, e quantidade total de negócios do Participante, por mercado; iii) Relação entre quantidade de negócios de carteira própria e quantidade total de negócios do Participante, por mercado; iv) Relação entre quantidade de negócios de pessoas vinculadas cujas contrapartes sejam clientes do Participante e quantidade total de negócios de pessoas vinculadas. Serão consideradas pessoas vinculadas conforme regulamentação vigente.	3.7		

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Executar Ordens	**3**		
46	É vedada a presença de clientes, em qualquer hipótese, no ambiente da Mesa de Operações.	3.8	7.5.1	Controle de produção e prestação de serviço
47	As atividades de gestão de carteiras de valores mobiliários, incluindo Clubes de Investimento, devem ser segregadas das demais atividades de execução de ordens do Participante.	3.9		
48	O Participante deve registrar todas as ocorrências de operações lançadas na conta erro e motivos que levaram a tal lançamento.	3.10	8.3	Controle de produto não conforme
49	Operações de carteira própria e de pessoas vinculadas somente devem ser executadas com a informação do comitente final e, portanto, não podem ser reespecificadas.	3.11	7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto
50	A reversão de operações lançadas na conta erro deve obedecer aos critérios de priorização de execução de ordens definidos nas Regras e Parâmetros de Atuação.	3.12	8.3	Controle de produto não conforme
51	Operações de carteira própria não devem ser registradas na conta erro.	3.13	4.2.4	Controle de registros
52	Operações de natureza de erro operacional devem ser lançadas na conta erro, independentemente do resultado positivo ou negativo da operação.	3.14		
53	O documento que confirmar a execução de ordens do cliente deve destacar a atuação das sociedades corretoras ou de pessoas a ela vinculadas, quando estas estiverem agindo na contrapartida da operação.	3.15		
54	O Participante deve definir e monitorar alçadas de seus Operadores nos sistemas de negociação	3.16	7.5.1	Controle de produção e prestação de serviço
55	O Participante deve utilizar sistema informatizado de registro e controle de ordens.	3.17	4.2.4	Controle de registros
56	O Participante deve dispor de instrumento de controle que, em caso de concorrência de ordens, os negócios de clientes (pessoas não vinculadas) tenham sempre prioridade sobre os negócios de carteira própria e de pessoas vinculadas.	3.18	7.5.1	Controle de produção e prestação de serviço

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Executar Ordens	**3**		
57	O Participante deve gravar, de forma inteligível, todas as ordens verbais recebidas por telefone ou dispositivo semelhante e todas as ordens escritas recebidas por sistema de mensagem instantânea emitidas pelos clientes. Ordens recebidas pessoalmente devem ser registradas por escrito.	3.19	7.5.3	Identificação e rastreabilidade
58	O Participante deve manter íntegras todas as transmissões de ordens recebidas dos clientes pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos e em que constem registradas as seguintes informações: data, horário de início, horário fim ou duração, ramal telefônico, usuário de origem e de destino.	3.20		
59	É vedada a atuação das sociedades corretoras, bem como das pessoas a elas vinculadas, na contrapartida de operações com Fundos Mútuos de Ações, Clubes de Investimento, Sociedades de Investimento - Capital Estrangeiro, Fundos de Investimento - Capital Estrangeiro, Fundos de Conversão - Capital Estrangeiro e Carteira de Títulos e Valores Mobiliários mantida no País por entidades mencionadas no artigo 2º do Decreto-Lei 2.285/86, por elas administrado.	3.21	7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto
60	É vedado ao Participante que seja administrador de carteira de valores mobiliários atuar como contraparte, direta ou indiretamente, em negócios com carteiras que administre.	3.22		
61	O Participante deve gerenciar o roteamento de ordens via conexão automatizada conforme regulamentação aplicável.	3.23		
62	O repasse de operações, nas hipóteses em que admitidos, deve estar suportado por contrato válido (tripartite ou brokerage).	3.24		
63	O Participante deve manter registro das solicitações de transferências de posições de seus clientes.	3.25	4.2.4	Controle de registros
64	As pessoas vinculadas ao Participante somente poderão negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por intermédio do Participante à qual estiverem vinculados.	3.26	7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Liquidar Ordens	**4**		
65	O Participante deve disponibilizar diariamente aos seus clientes informações atualizadas sobre as operações realizadas e as posições da carteira, detalhando, no mínimo: ▪ Especificação do ativo; ▪ Modalidade de operação (mercado à vista, a termo, opções, futuros, entre outros); ▪ Quantidade; ▪ Preço; ▪ Data do pregão; ▪ Taxa de corretagem, emolumentos e demais taxas cobradas; ▪ Imposto de renda retido na fonte; ▪ Posição de custódia (ativos em carteira livre, garantias e bloqueados); ▪ Extrato de conta corrente, inclusive da conta margem, contendo todos os lançamentos de crédito e débito.	4.1	7.2.3	Comunicação com o cliente
66	O Participante deve manter registro de todas as movimentações financeiras de seus clientes em contas correntes não-movimentáveis por cheques.	4.2	4.2.3	Controle de Documentos
67	É vedado ao Participante realizar operações que caracterizem, sob qualquer forma, a concessão de financiamentos, empréstimos ou adiantamentos aos seus clientes.	4.3	7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto
68	O Participante deve gerenciar as operações de financiamento para compra de ações ("conta margem") conforme regulamentação vigente.	4.4		
69	O Participante deve disponibilizar diariamente aos clientes informações sobre a utilização de conta margem, contendo no mínimo: - Saldo da conta margem; - Ativos alocados como garantia da operação; - Taxas e encargos cobrados.	4.5	7.2.3	Comunicação com o cliente
70	O Participante mantém as contas correntes de recursos financeiros e as contas de ativos de seus clientes segregadas das contas próprias.	4.6	7.5.1	Controle de produção e prestação de serviços

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Custodiar Ativos	**5**		
71	O Participante, nas atividades de custódia, deve realizar diariamente a conciliação entre os saldos registrados nas contas de custódia que administra e as posições registradas na Central Depositária da BM&FBOVESPA, e tomar as providências necessárias caso sejam identificadas divergências.	5.1	7.5.1	Controle de produção e prestação de serviços
72	O Agente de Custódia deve manter sistema de controle de custódia, próprio ou contratado de terceiros, que permita o controle dos saldos e movimentações dos ativos depositados sob sua responsabilidade.	5.2		
73	Todas as movimentações de ativos sob responsabilidade do Agente de Custódia devem ser realizadas exclusivamente com base em instrução formal do cliente, exceto nos casos em que as movimentações forem relacionadas a ordens de negócio no mesmo Participante.	5.3	7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto
74	Os saldos em contas de custódia sob responsabilidade do Agente de Custódia devem refletir as posições existentes nas depositárias.	5.4		
75	Todos os ramais das áreas que prestam serviços de custódia devem ser gravados.	5.5		
76	O Participante que recebe ordens de negócio de clientes e não possui acesso aos sistemas de negociação da BM&FBOVESPA deve gravar, de forma inteligível, todas as ordens verbais recebidas por telefone ou dispositivo semelhante e todas as ordens escritas recebidas por sistema de mensagem instantânea emitidas pelos clientes ao Participante ou aos seus representantes. Ordens recebidas pessoalmente devem ser registradas por escrito.	5.6	7.5.2	Validação dos processos de produção e prestação de serviços
77	Participante deve manter íntegras todas as transmissões de ordens recebidas dos clientes pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos e registrar as seguintes informações: data, horário de início, horário fim ou duração, ramal telefônico, usuário de origem e de destino.	5.7	7.5.3	Identificação e rastreabilidade

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Custodiar Ativos	**5**		
78	O Agente de Custódia deve manter os ativos pertencentes aos seus clientes depositados em contas individualizadas, sempre em nome do investidor.	5.8	7.5.4	Propriedade do cliente
79	O Agente de Custódia deve disponibilizar extratos da conta de custódia para o investidor titular da conta: • Sempre que solicitado; • Ao término de cada mês, quando houver movimentação; • Uma vez por ano, no mínimo, se não houver movimentação ou solicitação.	5.9	7.2.3	Comunicação com o cliente
80	Os procedimentos realizados pelo Agente de Custódia devem estar em conformidade com o documento descritivo das rotinas operacionais referentes às atividades de custódia.	5.10	8.3	Controle de produto não conforme
81	As atividades de custódia devem estar segregadas fisicamente das atividades de administração de recursos e das Mesas de Operações.	5.11	6.3	Infra-estrutura
	Gerenciar Riscos	**6**		
82	O Participante deve manter procedimentos para o estabelecimento de limites operacionais e de exposição ao risco de cada cliente, de acordo com critérios objetivos.	6.1	4.2.1	Generalidades
83	O Participante deve monitorar ao longo do dia os limites operacionais atribuídos a seus clientes em processo de gerenciamento de risco intradiário.	6.2	8.2.3	Monitoramento e medição de processos
84	O Participante deve estabelecer mecanismos próprios de gerenciamento de risco intradiário a que esteja exposto perante cada um de seus clientes, abrangendo as posições em aberto em todos os mercados e as movimentações diárias dos seus clientes, não se limitando aos mercados administrados pela BM&FBOVESPA.	6.3	8.2.4	Monitoramente e medição de produto
85	O Participante deve dispor de, pelo menos, um profissional certificado pela BM&FBOVESPA em gestão de riscos.	6.4	6.2.2	Competência, treinamento e conscientização

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Gerenciar Riscos	**6**		
86	O Participante acompanha e gerencia os riscos a que está exposto até que a transferência de obrigações a outro Participante tenha sido acatada (repasse, Investidor Qualificado e indicação de PLD).	6.5	7.5.1	Controle de produção e prestação de serviços
87	O Participante informa seus clientes sobre os procedimentos adotados pela BM&FBOVESPA na hipótese de suas posições extrapolarem os limites operacionais.	6.6	7.2.3	Comunicação com o cliente
88	O Participante deve informar e monitorar as obrigações dos clientes, visando a liquidação das operações e o atendimento das chamadas de margem em tempo hábil.	6.7	7.5.1	Controle de produção e prestação de serviços
89	Nos casos de violação do limite operacional do sistema de risco intradiário, o Participante deve voltar ao enquadramento dentro do prazo estabelecido pela BM&FBOVESPA.	6.8		
90	O Participante deve orientar seus clientes acerca de procedimentos, horários e limites a serem observados na transferência de ativos para a cobertura de margens.	6.9		
91	O Participante deve implantar e monitorar os parâmetros mínimos definidos pela BM&FBOVESPA nas ferramentas de gestão de risco pré-negociação utilizadas para controle do risco decorrente das operações realizadas por seus clientes usuários do modelo DMA (Direct Market Access).	6.10		
	Função Integridade	**7**		
92	O Participante deve possuir controles que permitam realizar a avaliação da capacidade econômico-financeira e as características operacionais do cliente.	7.1	7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto
93	O Participante deve manter os registros e os documentos relativos ao recebimento e à transmissão de ordens arquivados pelo prazo previsto na regulamentação pertinente.	7.2	4.2.4	Controle de registros

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Função Integridade	**7**		
94	Todos os colaboradores do Participante devem aderir ao Código de Ética da BM&FBOVESPA.	7.3	6.2.1	Generalidades
95	O Participante deve enquadrar-se nos requisitos financeiros e patrimoniais estabelecidos pela BM&FBOVESPA.	7.4	7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto
96	O Participante deve dispor de sistema de controles internos que atenda aos requisitos da Resolução CMN 2.554.	7.5	7.6	Controle de equipamento de monitoramento de medição
97	O Participante deve dispor de, pelo menos, um profissional responsável por Compliance e certificado pela BM&FBOVESPA.	7.6	6.2.2	Competência, treinamento e conscientização
98	O Diretor responsável por controles internos deverá emitir relatório semestral de avaliação dos controles internos do Participante e enviá-lo formalmente ao Diretor de Relações com Mercado e à Diretoria de Auditoria da BM&FBOVESPA, abrangendo, pelo menos, os seguintes aspectos e considerando, pelo menos, a conformidade com o Roteiro Básico do PQO: ▪ Avaliação dos controles relacionados aos processos de Execução de Ordens, Cadastro de Clientes, Gestão de Riscos, Custódia e Liquidação; ▪ Monitoração da conformidade dos procedimentos executados pelo Participante em relação às suas Regras e Parâmetros de Atuação, em especial quanto à atuação de pessoas vinculadas e carteira própria; ▪ Avaliação da segregação das funções desempenhadas pelos integrantes do Participante, de forma que seja evitado o conflito de interesses; ▪ Acompanhamento da efetividade das medidas corretivas e dos planos de ação definidos para mitigar os riscos identificados;	7.7	8.2.3	Monitoramento e medição de processos

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Função Integridade	**7**		
	▪ Atuação de profissionais terceirizados, inclusive os que estejam em ambiente físico externo, segundo os critérios de controles internos do Participante; ▪ Monitoração da existência e validade da certificação dos profissionais que atuam nos mercados da BM&FBOVESPA e do seu credenciamento junto à BM&FBOVESPA; ▪ Monitoração da adequação dos investimentos em relação ao perfil dos clientes, conforme regras definidas pelo Participante; Prevenção e detecção de lavagem de dinheiro; ▪ Segurança das informações: gerenciamento de acessos e senhas (redes, sistemas e bancos de dados, incluindo o canal de relacionamento eletrônico com o cliente) e identificação dos sistemas sem trilhas de auditoria; ▪ Continuidade dos negócios: acompanhamento e avaliação das atualizações e dos resultados dos testes em relação aos objetivos estabelecidos; ▪ Registro das situações de indisponibilidade dos sistemas, das redes, dos canais de comunicação (inclusive gravação de voz e mensageria instantânea).	7.7	8.2.3	Monitoramento e medição de processos
99	As funções de Diretor de Relações com Mercado e de Diretor de Compliance não poderão ser acumuladas pelo mesmo profissional.	7.8	5.5.1	Responsabilidade e Autoridade
100	As funções de Diretor de Operações e de Diretor de Compliance não poderão ser acumuladas pelo mesmo profissional.	7.9		
101	O Participante deve adotar de imediato medidas corretivas necessárias sempre que encontradas não conformidades e/ou pontos de atenção nas auditorias.	7.10	8.5.2	Ação corretiva
102	O Participante deve possuir mecanismos efetivos que assegurem a observância do sigilo das informações dos clientes sob sua guarda.	7.11	7.5.4	Propriedade do cliente
103	O Participante deve dispor de mecanismos de controle, sob responsabilidade da alta administração, que identifique, avalie, mitigue e monitore os riscos relacionados a lavagem de dinheiro, incluindo: ▪ Identificação e cadastro dos clientes (assegurar veracidade das informações cadastrais); ▪ Origem e destino dos recursos (assegurar que os ativos e recursos utilizados no âmbito do relacionamento com o Participante sejam provenientes de ou destinados a contas do cliente); ▪ Compatibilidade das operações realizadas pelo cliente com sua situação financeira e patrimonial, baseada em critério definido nos controles internos do Participante.	7.12	8.3	Controle de produto não conforme

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Função Integridade	**7**		
104	O Participante deve manter programa de treinamento contínuo para colaboradores destinado a divulgar os procedimentos de controle e de prevenção à lavagem de dinheiro.	7.13	6.2.2	Competência, treinamenro e conscientização
	Função Recursos Humanos	**8**		
105	O Participante deve atender aos requisitos estabelecidos pela BM&FBOVESPA para certificação de todos os seus profissionais que exerçam atividades relacionadas aos mercados da BM&FBOVESPA.	8.1	6.2.1	Generalidades
106	Todos os profissionais (terceirizados ou não) que atuem como Operadores devem ser previamente credenciados pela BM&FBOVESPA antes de iniciar suas atividades no Participante.	8.2		
107	Para o exercício da sua atividade, o agente autônomo de investimento deve observar as vedações estabelecidas na regulamentação vigente.	8.3		
108	A sociedade, pessoa jurídica, de agentes autônomos de investimento não poderá possuir sócios terceiros que não sejam agentes autônomos, com participação superior a 2% na sociedade, sendo que tais sócios não podem exercer função de gerência ou administração ou por qualquer modo participar das atividades que constituam o objeto social.	8.4	6.2.2	Competência, treinamento e conscientização
109	Os pagamentos decorrentes da prestação de serviços do agente autônomo de investimento devem ser efetuados diretamente para a pessoa física ou jurídica vinculada contratualmente ao Participante.	8.5	7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto
110	O agente autônomo de investimento pessoa natural (pessoa física ou sócio de pessoa jurídica) deve possuir exclusividade de vínculo com o Participante, não podendo prestar serviços a mais de um Participante simultaneamente.	8.6		
111	O agente autônomo de investimento deve estar credenciado pela BM&FBOVESPA e, quando aplicável, certificado na função exercida e inscrito no GHP – Gerenciador de Habilitação de Profissionais, antes de iniciar suas atividades no Participante.	8.7		
112	O Participante deve manter atualizadas as informações constantes no GHP – Gerenciador de Habilitação de Profissionais da BM&FBOVESPA	8.8		

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Função Recursos Humanos	**8**		
113	Em caso de solicitação de transferência do agente autônomo de investimento de um Participante para outro, as atividades no novo Participante somente poderão ter início após intervalo de 60 dias em relação a sua última atuação em outro Participante, podendo o antigo Participante dispensar tal prazo mediante carta de recomendação. O credenciamento está sujeito à aprovação da BM&FBOVESPA.	8.9		
114	O agente autônomo de investimento contratado pelo Participante deve estar sujeito a todas as suas políticas de controles internos, sendo que o Participante assume responsabilidade por todos e quaisquer atos do agente autônomo na condição de seu preposto.	8.10		
	Função Tecnologia da Informação - Segurança das Informações	**9**		
115	O Participante deve estabelecer e difundir, entre todos os seus funcionários e colaboradores, Política de Segurança das Informações aprovada pela alta administração, que defina, no mínimo, as seguintes diretrizes: ▪ Confidencialidade e integridade da informação; Responsabilidade do uso da senha; ▪ Utilização de Internet e correio eletrônico; ▪ Utilização de software; ▪ Concessão e administração de acessos a sistemas, à base de dados e a redes;▪ Segurança física dos ambientes de operação e processamento.	9.1	5.5.3	Comunicação Interna
116	O Participante deve manter a segurança da rede, de arquivos, da base de dados, de sistemas e do tráfego de informações, para garantir o sigilo e a integridade das informações de clientes sob sua guarda.	9.2	7.5.5	Preservação do produto
117	As senhas de acesso à rede e aos sistemas internos devem seguir, pelo menos, os seguintes parâmetros: ▪ Tamanho mínimo: 6 (seis) caracteres; ▪ Tempo máximo de expiração: 45 (quarenta e cinco) dias; ▪ Quantidade máxima de tentativas antes do bloqueio: 3 (três); ▪ Duração do bloqueio: desbloqueio pelo administrador; ▪ Histórico mínimo de senhas utilizadas: 6 (seis); ▪ Complexidade: ativada; ▪ Serem armazenadas de forma criptografadas.	9.3	7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Função Tecnologia da Informação - Segurança das Informações	9		
118	Os sistemas eletrônicos de ordens, de cadastro, de gestão de risco, de custódia, de conta margem e de gerenciamento de perfil de investimento dos clientes devem conter trilhas de auditoria suficientes para assegurar o rastreamento de eventos, incluindo: ▪Identificação do usuário; ▪ Data e horário de ocorrência do evento; ▪ Identificação do evento (inclusão, alteração, exclusão). Quanto à rede interna de computadores, as trilhas de auditoria devem conter o registro dos acessos (usuário, data e horário). O período de retenção das trilhas de auditoria deve ser de, no mínimo, 5 (cinco) anos.	9.4		
	O canal de relacionamento eletrônico do Participante com o Cliente, utilizado para consultas ou transações, deve atender, pelo menos, aos seguintes critérios: ▪ O site deve possuir certificado digital emitido por autoridade certificadora aprovada pela ICP Brasil ou equivalente. ▪ O tráfego das seguintes informações deve ser criptografado com algoritmo de criptografia de, no mínimo, 128 bits: ▪ Dados de autenticação do usuário (login e senha); ▪ Dados cadastrais; ▪ Dados de transações entre Participante e cliente (ordens e transferência de recursos); ▪ Dados de posições dos clientes. ▪ O acesso eletrônico deve possuir autenticação forte (dupla confirmação), de que são exemplos: ▪ Autenticação de usuário e senha + Resposta a perguntas;	9.5	7.2.3	Comunicação com o cliente
119	▪ Autenticação de usuário e senha + Token criptográfico; ▪ Autenticação de usuário e senha + Cartão de senhas ▪A conta de usuário deve ser bloqueada após 3 (três) tentativas de autenticação incorretas.▪ A senha bloqueada só pode ser desbloqueada mediante confirmação da identidade do usuário pelo Participante (confirmação de dados pessoais, cadastrais e/ou de operações).▪ As senhas de usuários devem ser compostas de, no mínimo, 6 (seis) caracteres.▪ Não permitir que um mesmo usuário tenha autenticação simultânea▪ As senhas devem ser mantidas criptografadas.		7.2.3	Comunicação com o cliente

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Função Tecnologia da Informação - Segurança das Informações	**9**		
120	O Participante que mantém canal de relacionamento eletrônico com clientes, utilizado para consultas ou transações, via website e DMA (Direct Market Access), deve disponibilizar informações aos seus clientes e orientá-los sobre as práticas de segurança das informações no uso de recursos computacionais.	9.6	7.2.3	
121	O acesso aos sistemas, bancos de dados e redes – próprios ou adquiridos de terceiros ou da BM&FBOVESPA – deve seguir as seguintes características: • Usuário individual e único; • Estar protegido por senha; • Ser concedido conforme matriz de segregação de funções para evitar conflito de interesses; • Ser aprovado pelo proprietário da informação; • Ser concedido somente a profissionais que possuam vínculo com o Participante. O Participante deve administrar os acessos (concessão, alteração e exclusão) para manter as características descritas.	9.7	7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto
122	O Participante deve possuir ferramentas de segurança de redes instaladas e monitoradas para impedir acessos indevidos aos computadores e recursos de sua rede interna.	9.8	6.3	Infra-estrutura
123	O CPD (Centro de Processamento de Dados) deve ser mantido em ambiente exclusivo com acesso controlado, controles de combate a incêndio, controle de temperatura e umidade, e fonte de energia alternativa para, em caso de interrupção, no mínimo, concluir o processamento das atividades operacionais em curso, incluindo a realização de todas as rotinas de backup.	9.9		
	Função Tecnologia da Informação - Continuidade dos Negócios	**9**		
124	As corretoras eletrônicas, que administrem sistemas de recebimento de ordens de compra e venda de valores mobiliários por meio da rede mundial de computadores, devem estabelecer planos de contingência para seus sistemas, com o objetivo de preservar o pronto atendimento aos investidores nos casos de suspensões no atendimento pela rede mundial de computadores	9.10	7.5.5	Preservação do produto

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Função Tecnologia da Informação - Continuidade dos Negócios	**9**		
125	O Participante deve desenvolver, implantar e testar plano de continuidade de negócios cujos objetivos mínimos de continuidade sejam: A) Quanto à liquidação com a BM&FBOVESPA, mecanismos que garantam: • Liquidação diária com a BM&FBOVESPA; • Depósito de garantias; • Atendimento de chamada de margem; • Recebimento e pagamento dos valores de liquidação; • Entrega e recebimento de ativos; e • Autorização de movimentação de ativos. B) Quanto à liquidação com clientes, mecanismos que garantam: • Comunicação com clientes, BM&FBOVESPA, Corretora, Agente de Custódia, Agente/Membro de Compensação e Banco Liquidante; e • Monitoramento da entrada e saída de recursos. C) Quanto à atualização de posições, mecanismos que garantam: • Cliente inserir ordem de encerramento de posição na BM&FBOVESPA; • Para as operações realizadas em D+zero: • Confirmar as ordens; • Especificar as ordens; e • Repassar ou realocar.	9.11	7.5.5	Preservação do produto
	Função Tecnologia da Informação - Monitoração e Operação da Infraestrutura de TI	**9**		
126	Os sistemas de negociação eletrônica oferecidos pelo Participante aos seus clientes devem ser monitorados para garantir disponibilidade de acordo com indicadores estabelecidos na regulamentação, segurança na autenticação, confidencialidade e integridade das informações.	9.12	8.2.3	Monitoramento de medição de processos
127	O Participante deve possuir procedimentos e rotinas de backup de dados e de voz necessários para continuar os negócios e atender à legislação e regulamentação vigentes, que garantam a disponibilidade das informações, documentados e de pleno conhecimento do pessoal responsável pelo processo, que definam, no mínimo, as seguintes diretrizes: ▪ Responsáveis; ▪ Escopo; ▪ Freqüência; ▪ Método (ferramenta); ▪ Monitoração; ▪ Testes (periodicidade, escopo, resultado); ▪ Local de armazenagem (acessos, controles ambientais); ▪ Controles no transporte das mídias; ▪ Período de retenção das mídias; ▪ Inventário das mídias	9.13	4.2.4	Controle de registros

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Função Tecnologia da Informação - Monitoração e Operação da Infraestrutura de TI	**9**		
128	O Participante deve monitorar a execução das rotinas de backup, incluindo procedimentos de registro e de solução de erros, e testar a integridade e a recuperação das informações em cópia de segurança.	9.14	4.2.4	Controle de registros
129	As cópias de segurança destinadas à recuperação das operações do Participante devem ser enviadas, no mínimo diariamente, para armazenagem em local externo às instalações principais, com acesso controlado, monitoramento de temperatura e umidade e controles de combate a incêndio, no prazo de retenção estabelecido pela regulamentação vigentes	9.15		
130	O Participante deve possuir controles que garantam a integridade das ordens recebidas por ferramentas de mensagem instantânea. Os históricos devem ser mantidos com restrição de acesso lógico, pelo período mínimo de 5 (cinco) anos, e informar data, horário e usuário de origem e de destino.	9.16	4.2.4	Controle de registros
131	O Participante deve monitorar preventivamente a capacidade, o desempenho e a disponibilidade da rede e canais de comunicação, dos sistemas, dos servidores e do banco de dados, de forma a manter a continuidade e o bom funcionamento dos negócios.	9.17	6.3	Infra-estrutura
132	Participante deve dispor de gestão centralizada das ocorrências com sistemas, equipamentos de informática e telecomunicações, de modo a registrar e a atender as demandas internas e externas requeridas.	9.18		
	Função Tecnologia da Informação - Gestão de Mudança	**9**		
133	O Participante deve dispor de controles para o gerenciamento de mudanças de software, hardware e infra-estrutura, incluindo análises de impacto, planejamento da execução, roteiros de testes e aprovação das áreas envolvidas antes da implementação em produção, criação de planos de retorno e documentação das mudanças.	9.19	6.3	Infra-estrutura
134	O Participante deve dispor de controles para desenvolvimento, manutenção e aquisição de software, incluindo utilização de ambientes segregados para desenvolvimento e produção, metodologia, aplicação de testes em ambiente segregado, aprovação dos usuários envolvidos e manutenção das documentações correspondentes.	9.20	7.5.2	Validação dos processos de produção e prestação de serviços
135	O Participante deve realizar manutenções e atualizações técnicas e de segurança periódicas, de forma a manter em plenas condições de funcionamento seus sistemas e equipamentos de informática e de telecomunicações, e a atender às necessidades de seu negócio.	9.21	8.5.3	Ação preventiva

PQO - Programa de Qualificação Operacional			NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos	
	Função Tecnologia da Informação - Suporte à Infraestrutura	9		
136	O Participante deve adotar as providências necessárias à manutenção periódica e ao monitoramento contínuo do sistema de gravação telefônica, a fim de proporcionar perfeita qualidade de gravação e assegurar integridade, funcionamento contínuo e impossibilidade de inserções ou edições	9.22	8.5.3	Ação preventiva
137	O Participante deve estabelecer e monitorar cláusulas de acordo de nível de serviço (Service Level Agreement) de tecnologia da informação para atendimento e resolução de problemas em prazos e condições que assegurem a disponibilidade dos serviços e os compromissos com seus clientes, incluindo critérios objetivos de mensuração, cobrança e confidencialidade das informações disponibilizadas e o cumprimento da base regulamentar aplicável em seus contratos com os provedores de serviços de: ▪ Telecomunicações; ▪ Help desk; ▪ Desenvolvimento e manutenção de sistemas; ▪ Custódia de informações em meios físicos e lógico	9.23	7.2.2	Análise Crítica dos requisitos relacionados ao produto
138	Todos os software e equipamentos de informática e de telecomunicações utilizados devem ser inventariados e homologados pelo Participante e possuir licença de uso.	9.24	4.2.3	Controle de Documentos
139	O Participante deve possuir software de antivírus instalado e atualizado em todos os seus servidores e estações de trabalho.	9.25	6.3	Infra-estrutura
140	O Participante deve dispor de, pelo menos, um profissional responsável por Tecnologia da Informação e certificado pela BM&FBOVESPA.	9.26	6.2.2	Competência, treinamento e conscientização