



COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 72/2015-CVM/SOI/GOI-1

Rio de Janeiro, 12 de novembro de 2015.

Ao Superintendente de Proteção e Orientação aos Investidores

Assunto: **Resultados do funcionamento dos serviços de atendimento ao público no período das 08h às 20h – período experimental.**

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de avaliação dos resultados atingidos pelo atendimento ao público no 1º semestre de 2015, para os fins previstos no art. 11 da Portaria/CVM/PTE/Nº195/14.
2. Nos termos do citado dispositivo, “o funcionamento definitivo dos serviços de atendimento ao público de forma contínua por doze horas ininterruptas, em regime de turnos, será decidido após seu funcionamento temporário, em caráter experimental, pelo período de 6 (seis) meses.”
3. O § 1º do art. 11 da Portaria/CVM/PTE/Nº195/14, por sua vez, prevê que findo o período de 6 (seis) meses, será realizada pela SOI a avaliação dos resultados alcançados, os quais serão submetidos à apreciação do Presidente da CVM (PTE), considerando os critérios estabelecidos na referida Portaria e, especialmente, a opinião do usuário em relação à ampliação do horário de atendimento, neste caso respondendo a questionamento específico no atendimento presencial.
4. Por sua vez, os critérios a serem utilizados na referida avaliação encontram-se previstos no art.6º da Portaria/CVM/PTE/Nº195/14, conforme abaixo:

I – tempo de resposta ao cidadão, usuário do Serviço de Atendimento ao Cidadão (“SAC”) da CVM, disponível no sítio da Autarquia na Internet, e do Serviço de Informação ao Cidadão (“SIC”);

II - grau de satisfação do cidadão quanto à qualidade do atendimento presencial, eletrônico e, se possível, telefônico; e

III - quantitativo de atendimentos telefônicos e presenciais realizados.
5. Assim sendo, para implementar o novo horário, estabeleceu-se uma especialização das gerências de orientação aos investidores, cabendo à GOI-1 (RJ) a realização do primeiro atendimento (eletrônico, presencial e telefônico).
6. Seguem abaixo os resultados obtidos para cada um dos itens acima, após análise dos dados coletados (pela GOI-1 e pela COP) ao longo do 1º semestre de 2015.

Item I – Tempo de resposta ao cidadão usuário do SAC e SIC

I.a) Demandas enviadas pelo SAC:

7. Com base nos dados extraídos do próprio SAC foram elaboradas as tabelas abaixo, a fim de verificar o tempo médio de atendimento pelo analista da GOI-1. Ressalte-se que essa medida não se confunde com o tempo médio para atendimento ao consulente, já que há um intervalo de tempo entre o recebimento da demanda pelo sistema e sua delegação ao analista.

	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	Total	Mé dia						
Qtd de SACs encerrados	396	330	392	295	374	321	2110	352						
Mé dia atnd (dias corridos)	2,12	1,62	1,96	1,87	1,56	1,42		1,76						
	jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	Jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	Total	Mé dia
Qtd de SACs encerrados	229	182	163	205	280	222	304	317	414	443	314	305	3378	282
Mé dia atnd (dias corridos)	6,65	4,95	3,48	4,75	2,06	3,10	4,63	2,34	1,68	2,21	2,71	3,29		3,49
	jan-13	fev-13	mar-13	abr-13	mai-13	jun-13	Jul-13	ago-13	set-13	out-13	nov-13	dez-13	Total	Mé dia
Qtd de SACs encerrados	217	286	282	247	138	416	182	177	199	225	168	128	2665	222
Mé dia atnd (dias corridos)	17,58	5,24	3,26	6,01	7,82	6,40	4,95	8,68	4,47	5,06	3,51	3,88		6,74

8. Conforme se verifica, a média do tempo de atendimento no 1º semestre de 2015 foi de 1,76 dias, bem abaixo da meta institucional fixada na PORTARIA/CVM/PTE/Nº 19/15, de 7 (sete) dias.

9. Comparando-se, ainda, com o resultado de 2014 e 2013, percebe-se melhora de, respectivamente, quase 50% e 75% nesse indicador.

I.b) Demandas enviadas pelo e-SIC:

10. Com relação ao atendimento, pelos analistas da GOI-1, de demandas enviadas pelo e-SIC, foram obtidos os resultados a seguir, com base em dados extraídos de planilha de controle elaborada pela gerência.

11. Assim como no caso dos SACs, essa variável não se confunde com o tempo médio de resposta ao consulente, já que há um intervalo de tempo entre o recebimento da demanda pelo sistema e sua delegação ao analista, bem como entre a finalização da resposta pelo analista e seu envio ao reclamante.

	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	Total	Mé dia						
Qtd de SICs encerrados	3	10	18	7	8	7	53	8,83						
Mé dia atnd (dias corridos)	11,67	13,10	6,44	2,97	4,88	1,14		6,55						
	jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	Jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	Total	Mé dia
Qtd de SICs encerrados	2	2	6	1	10	1	7	0	7	11	9	10	66	5,50
Mé dia atnd (dias corridos)	12,50	22,00	14,67	18,00	8,40	18,00	16,71	0,00	18,43	18,00	18,56	20,20		16,68

12. Nota-se que a média do tempo de atendimento pelo analista apresentou redução significativa, em torno de 60%.

13. Verifica-se, ainda, que o tempo utilizado pelos analistas da GOI-1 é inferior ao tempo médio de resposta por toda a CVM no primeiro semestre de 2015 (11,64 dias, segundo relatório gerado pelo próprio SIC), bem como por todos os órgãos que utilizam o SIC (11,82 dias, segundo o mesmo relatório).

14. Por fim, cumpre salientar que em todos os casos os pedidos de informação foram atendidos dentro do prazo de 20 (vinte) dias previsto no Decreto nº 7.724/12, não havendo meta institucional para esse parâmetro.

I.c) Outros parâmetros – Ouvidoria e demandas recebidas por email:

15. Além dos dois parâmetros acima mencionados, foram monitorados também o tempo para adoção de providências pelo analista após o recebimento de manifestação da ouvidoria da instituição reclamada, bem como de demandas recebidas por email.

16. A atuação da GOI-1 nos casos em que a reclamação foi enviada à instituição reclamada baseia-se na Instrução CVM nº 529/12, que instituiu a Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários e, visando à simplificação do atendimento prestado aos investidores, estabeleceu um canal de comunicação, por meio eletrônico, entre os Ouvidores e o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) da CVM.

17. No 1º semestre de 2015, foram encaminhadas pela GOI-1 235 mensagens de ouvidoria. Comparando com os dados de 2014, em que foram enviadas 188 mensagens ao longo de todo o ano, verifica-se um aumento significativo do número de casos de ouvidoria, o que possibilitou o esclarecimento ou solução das questões reclamadas de forma mais célere e sem a necessidade de instrução processual.

18. A tabela abaixo reflete os resultados relativos aos casos em que houve pedidos de manifestação à ouvidoria da instituição reclamada. Os cálculos foram feitos levando-se em consideração o mês da data da adoção da providência pelo analista, de modo que em janeiro e fevereiro de 2015 estão incluídos casos em que o questionamento à ouvidoria foi feito no final de em 2014:

	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	Total	Média
Qtde respostas analisadas	40	45	54	42	40	51	272	45,33
Média tempo prov (dias corridos)	4,75	3,24	4,19	2,48	5,40	2,88		3,78

19. Nota-se que, assim como no caso das demandas recebidas pelo SAC, a média do tempo de atendimento no 1º semestre de 2015 (3,78 dias) encontra-se abaixo da meta institucional fixada na PORTARIA/CVM/PTE/Nº 19/15, de 5 (cinco) dias.

20. Quanto às demandas recebidas por email, a média do tempo para adoção de providências pelo analista da GOI-1 foi estimada em 2,49 dias, conforme revela o quadro a seguir:

	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	Total	Média
Qtde respostas analisadas	0	0	18	17	14	16	65	16,25
Média tempo providência	-	-	2,33	3,24	1,43	2,81		2,49

Obs: O controle das reclamações e consultas recebidas por email iniciou-se em março de 2015, de modo que não há dados referentes a janeiro e fevereiro.

21. Não há meta institucional para o tempo de atendimento a este tipo de demandas, mas o tempo de análise médio estaria bem abaixo da meta de 7 (sete) dias fixada pela PORTARIA/CVM/PTE/Nº 19/15 para o atendimento das demandas encaminhadas pelo SAC.

22. Cabe citar que, via de regra, os investidores que encaminharam suas demandas por email são instruídos a, numa próxima oportunidade, encaminhar sua consulta ou reclamação pelo SAC.

Item II - Grau de satisfação do cidadão quanto à qualidade do atendimento presencial, eletrônico e, se possível, telefônico

23. Com relação ao atendimento presencial, as avaliações preenchidas pelos cidadãos atendidos durante o período demonstram um nível de satisfação bastante elevado, assim como é positiva a opinião do usuário em relação à ampliação do horário de atendimento, conforme demonstram os quadros abaixo:

Pergunta: De forma geral, como o(a) senhor(a) avaliaria o atendimento presencial prestado pela CVM?

Satisfação Geral	Jan - Jun/15
Muito acima da expectativa	58,60%
Acima da expectativa	20,00%
Dentro da expectativa	18,60%
Abaixo da expectativa	2,90%
Muito abaixo da expectativa	0,00%
Total avaliação positiva (%)	97,20%

Pergunta: Em janeiro de 2015, a CVM ampliou o horário de atendimento ao público, que passou a ocorrer por 12 horas ininterruptas diárias, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Tal iniciativa foi implementada em caráter de projeto piloto, substituindo o horário anterior de atendimento, que era realizado de segunda a sexta-feira, das 9h às 13h e das 14h às 18h.

Pensando nas duas opções de horário de atendimento, qual o(a) sr.(a) prefere?

Ampliação do horário	Jan - Jun/15
das 8h às 20h	56,30%
das 9h às 13h e das 14h às 18h	12,70%
Indiferente (as duas opções são satisfatórias)	31,00%

24. Quanto ao atendimento eletrônico, a CVM tem realizado, conforme previsão do art. 12 do Decreto n.º 6.932/09, pesquisa de satisfação junto aos usuários que registraram demandas ao Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC desde 01/01/2011, a fim de utilizar os resultados como subsídio para reorientar os serviços prestados. Atualmente, um “link” para a pesquisa é enviado por correio eletrônico até o 8º dia útil de cada mês aos cidadãos que acessaram o SAC, possibilitando à Autarquia obter retorno quase imediato sobre o atendimento oferecido no mês anterior e efetuar os ajustes eventualmente necessários rapidamente. A pesquisa é realizada pela COP e não pela GOI-1, segregando o atendimento da avaliação.

25. As avaliações enviadas pelos usuários do SAC no primeiro semestre de 2015 refletem uma melhora significativa em relação aos resultados obtidos em 2014, como se pode observar da tabela abaixo.

Grau de satisfação com o SAC	jan - dez/14	jan-jun/15	Δ 2015/2014 (p.p.)
Muito acima da expectativa	7,00%	10,76%	3,76
Acima da expectativa	11,00%	19,94%	8,94
Dentro da expectativa	28,00%	39,24%	11,24
Abaixo da expectativa	27,00%	16,77%	(10,23)
Muito abaixo da expectativa	27,00%	13,29%	(13,71)
Avaliação positiva (OBS)	46,00%	69,94%	23,94

Obs: Avaliação positiva inclui as avaliações "dentro da expectativa", "acima da expectativa" e "muito acima da expectativa".

26. A evolução observada na avaliação global é resultado não apenas da diminuição no tempo de atendimento, mas também da melhora na qualidade das respostas. Cumpre mencionar que o avanço nesses parâmetros de tempo e qualidade é resultado do aumento no número de servidores e da divisão de tarefas implementada entre as Gerências de Orientação aos Investidores, em que a GOI-1 passou a ter como responsabilidade principal a resposta às demandas encaminhadas pelo SAC e e-SIC, concentrando, na GOI-2, a instrução de processos.

27. Não foi possível, com os recursos disponíveis, avaliar o grau de satisfação com os atendimentos telefônicos. No entanto, quando forem retomados os serviços da Central 0800, interrompidos em 2014, será possível coletar essa avaliação de forma adequada.

Item III - Quantitativo de atendimentos telefônicos e presenciais realizados

28. No que tange ao atendimento presencial e telefônico, segue abaixo tabela com os dados quantitativos:

	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	Total	Média
Telefônico	376	325	348	339	339	300	2027	337,83
Presencial GOI-1	51	23	38	28	23	30	193	32,17
Presencial CC	23	64	36	48	82	78	331	55,17

29. Importa ressaltar que a expectativa é de aumento considerável na quantidade de demandas por telefone com a reconstrução da central de atendimento por discagem gratuita ("Central 0800"), cuja licitação encontra-se em trâmite. Ainda, a Central 0800 permitirá que o corpo técnico da GOI-1 possa se concentrar no atendimento telefônico de questões mais complexas, bem como nas demandas provenientes dos demais canais de atendimento, especialmente o SAC, na medida em que as dúvidas mais básicas serão respondidas pelos próprios atendentes.

30. Por fim, cabe citar que, durante o primeiro semestre de 2015, em função de períodos de férias ou licença médica e capacitação, em nenhum dos meses o quadro de funcionários esteve completo. Os serviços foram iniciados com 8 servidores, em 2 turnos, e atualmente 7 analistas atuam.

31. Isto posto, encaminho o presente memorando a sua apreciação, nos termos do art. 11 da Portaria/CVM/PTE/Nº195/14, a fim de subsidiar a decisão quanto à implantação, em definitivo, da ampliação do horário de atendimento ao público no âmbito da SOI.

Atenciosamente,

Mario José Monnerat Vianna

GERENTE DE ORIENTAÇÃO AOS INVESTIDORES 1

De acordo. Ao SGE, propondo encaminhamento ao PTE, nos termos do art.11, §1º, da Portaria/CVM /PTE/Nº195/14. Considerando que a nova sistemática foi comunicada ao Colegiado, sugiro que seja dada ciência dos principais resultados e, se aprovado, relatado em reunião daquele órgão.

José Alexandre Cavalcanti Vasco

SUPERINTENDENTE DE PROTEÇÃO E ORIENTAÇÃO AOS INVESTIDORES



Documento assinado eletronicamente por **Mario Jose Monnerat Vianna, Gerente**, em 13/11/2015, às 14:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Jose Alexandre Vasco, Superintendente**, em 17/11/2015, às 11:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, informando o código verificador **0055191** e o código CRC **9008909A**.
This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" 0055191 and the "Código CRC" 9008909A.