

Carta de Serviços ao Usuário.

1 - A Comissão de Valores Mobiliários

A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) é uma entidade governamental autônoma (autarquia especial, vinculada ao Ministério da Economia), instituída em 1976 pela Lei nº 6.385, com a finalidade de promover e ordenar o funcionamento do mercado de valores mobiliários brasileiro, disciplinando e fiscalizando a conduta dos seus participantes e punindo, administrativamente, irregularidades nele cometidas.

O mercado de valores mobiliários negocia, predominantemente, ações de companhias abertas, debêntures, cotas de fundos de investimento, contratos de investimento coletivo (“Condo hotéis”, por exemplo), derivativos etc. Excluem-se da competência da CVM títulos públicos (como, por exemplo, aqueles negociados por meio do “Tesouro Direto”) e os seguintes produtos financeiros, devendo questões a eles relacionadas serem levadas aos respectivos órgãos reguladores:

a) Conta corrente, conta poupança, CDB e outros produtos bancários: Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br); e

b) Seguros, títulos de capitalização e produtos de previdência complementar aberta (VGBL e PGBL): SUSEP (www.susep.gov.br).

| | | |
|---|----|---|
| Serviços Abrangidos pela Carta. | 2 | |
| A Estrutura da Carta. | 3 | |
| Compromissos e Prioridades. | 3 | |
| Procedimentos de Identificação. | 4 | 1 |
| Resumo dos principais canais de atendimento. | 6 | |
| Serviços de Atendimento da CVM. | 8 | |
| Outros Serviços e Funcionalidades disponíveis no site da CVM. | 15 | |
| Outros Serviços e Funcionalidades oferecidos pela Internet. | 17 | |

No que se refere à Previdência Complementar Fechada (“Fundos de Pensão”), as questões devem ser levadas à PREVIC: (www.previc.gov.br).

2 - Serviços Abrangidos pela Carta



A Carta de Serviços ao Usuário da CVM tem o objetivo de informar os usuários dos serviços postos à sua disposição pela Comissão de Valores Mobiliários, a forma de acessá-los e os compromissos e padrões de atendimento aos usuários desses serviços.

A Carta compreende todos os componentes organizacionais que prestam atendimento direto ao cidadão, com os serviços oferecidos, bem como os meios de autoatendimento, assim entendidos aqueles em que o próprio usuário obtém a informação ou orientação de seu interesse por meio de sistemas informatizados. Ela não inclui as atividades que se relacionam com o cidadão por meio do exercício do poder de polícia da CVM (regulamentação, registro, supervisão e fiscalização), ainda que a as informações relativas a elas possam ser obtidas, em muitos casos, por meio dos serviços de atendimento ao cidadão.

A coordenação da atualização da Carta de Serviços ao Usuário, na CVM, é desempenhada pela Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores. Sugestões, críticas e dúvidas devem ser encaminhadas, preferencialmente, pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), disponível no site da CVM (www.cvm.gov.br), no link “Atendimento”.

A Carta facilita, também, a transparência e o controle social, especialmente daqueles serviços prestados diretamente ao cidadão, contribuindo para a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

Para ter mais informações sobre a CVM, acesse os Cadernos CVM, em especial o Caderno nº 1 (O que é a CVM), disponível no site www.cvm.gov.br, link “Investidor e Cidadão”, “Publicações”, “Cadernos e Guias”, ou consulte as informações disponíveis no Portal do Investidor (www.portaldoinvestidor.gov.br).

 A Carta de Serviços não engloba atividades de supervisão, fiscalização e outras que decorrem do Poder de Polícia e não são serviços prestados individualmente ao cidadão. 



3 – A Estrutura da Carta

A Carta apresenta inicialmente os compromissos e as prioridades de atendimento ao cidadão. Em seguida, para facilitar a consulta, há resumo com os principais canais para apresentação de consultas, reclamações e denúncias relativas ao mercado de valores mobiliários, bem como para o encaminhamento de sugestões, elogios e críticas aos serviços da Autarquia.

Os serviços são, então, listados de forma mais detalhada nas seções seguintes.

Ao final, há síntese das principais informações e funcionalidades disponíveis nas páginas da CVM na Internet e em redes sociais, mesmo que não envolvam, necessariamente, a prestação de serviço ao cidadão.

4 - Compromissos e Prioridades

Compromissos com o atendimento:

- Espera estimada em até 15 minutos para atendimento presencial nas unidades de atendimento ao investidor no Rio de Janeiro (08h às 20h, dias úteis), em São Paulo (das 09h às 13h e das 14h às 18h) e em Brasília (das 09h às 13h e das 14h às 18h).
- Espera estimada em até 30 minutos nos Centros de Consulta, quando não houver agendamento prévio.
- Oferta de meios eletrônicos para acompanhamento do andamento de processos administrativos não sigilosos e para agendamento de audiências a particulares.

Prioridades no atendimento:

- Atendimento presencial: prioridade às pessoas com mobilidade reduzida, como gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo, e portadores de deficiência (Lei nº 10.048/04 e Decreto nº 5.296/04), bem como aos idosos, assim entendidos aqueles com idade igual ou superior a 60 anos (Lei nº 10.741/03).
- Trâmite de processos administrativos: mediante requerimento solicitando o benefício, acompanhado de comprovação da idade (igual ou superior a 60 anos).



5 - Procedimentos de Identificação

Em alguns casos, é requerido ao usuário dos serviços da CVM que realize procedimento de identificação junto à Comissão de Valores Mobiliários, como forma de resguardar a segurança das informações que serão a ele disponibilizadas.

É fundamental ressaltar que, sempre que necessário procedimento de identificação por parte do usuário, a CVM se aterá estritamente aos dispositivos constitucionais, legais e infralegais que regulam o tema.

Dessa forma, a Comissão de Valores Mobiliários procurará se pautar, sempre, pela adoção de procedimentos que, a um só tempo, resguardem a privacidade dos regulados e o sigilo das informações às quais a Autarquia tem acesso, e assegurem a razoabilidade do procedimento de identificação, bem como a celeridade no atendimento ao usuário de seus serviços.

O procedimento de identificação do usuário perante a CVM poderá ser feito mediante a apresentação de documento com foto, como a Carteira de Identidade ou a Carteira Nacional de Habilitação (CNH). Neste caso, importa ressaltar que a CNH com foto, mesmo vencida, pode ser aceita para a finalidade de se identificar perante a Autarquia, desde que seja possível identificar o requerente com os demais dados constantes da habilitação.

O documento apresentado para identificação do usuário poderá ser apresentado presencialmente, por conta de uma das modalidades de Atendimento Presencial (ver item 6.2), ou de forma digital, em uma das formas de Atendimento Eletrônico da Autarquia (ver itens 6.1a e 6.1b).

Na apresentação presencial, a autenticidade da documentação poderá ser atestada por servidor, mediante entrega do original nas dependências da Autarquia, aplicando-se, por analogia, o art. 425, III do Código de Processo Civil (CPC).

No que concerne à apresentação de documento digitalizado, há presunção de autenticidade, dispensando o ato de reconhecimento de documento apresentado perante a administração pública federal, salvo na existência de dúvida fundada. Nessa situação (dúvida



fundada da autenticidade do documento apresentado), a CVM poderá exigir a apresentação de documentação probatória adicional. O usuário poderá, por exemplo, como medida de segurança e que não gera custo adicional ao interessado, apresentar cópia digital da primeira folha da última Declaração do Imposto de Renda, ou seja, a folha de identificação do contribuinte (contendo, apenas, dados cadastrais do contribuinte, sem a apresentação de qualquer informação que recaia em sigilo fiscal).

Os documentos digitalizados autenticados por certificado digital presumem-se autênticos para fins de procedimento de identificação do usuário, em sendo o controle feito diretamente pela Receita Federal ou órgão vinculado.

A digitalização deve sempre ser bem legível. Digitalização de cópia de documento autenticado em cartório não será aceita.

Se, após a adoção dos procedimentos acima, persistir dúvida sobre a autenticidade de documento digitalizado encaminhado eletronicamente, será solicitada a entrega de documento autenticado em cartório, o que poderá ser feito pelo correio.

Em se tratando de solicitação de informações de caráter sigiloso, cumprem os procedimentos adicionais, abaixo descritos:

- Para as solicitações encaminhadas por advogado devidamente inscrito na OAB, caberá a este fazer, sob as penas da lei, a declaração por escrito sobre a autenticidade dos documentos na forma do art. 425, inciso IV, do CPC, aplicável, também aqui, subsidiariamente aos processos administrativos. A regularidade da inscrição poderá ser verificada, nos casos em que se fizer necessário, por meio da apresentação da carteira da OAB, sendo ainda possível a verificação diretamente no cadastro da Ordem;

- Caso não haja advogado peticionando, na ausência de certificação digital, os documentos devem continuar a ser apresentados, em sua versão original, a um servidor que possa atestar a sua autenticidade.

Finalmente, sempre que o usuário representar inventariante do espólio de investidor sobre quais informações recai sigilo, a CVM também requererá a apresentação de documento que o habilite legalmente a receber tais informações (Alvará Judicial, Formal de Partilha ou Carta de Adjudicação), além de seus documentos de identificação pessoal.



6 - Resumo dos principais canais de atendimento

6.1.a. Atendimento Eletrônico¹ (disponível no site da CVM, no link "Atendimento")

Atendimento ao Cidadão: formulário eletrônico para envio de consultas, reclamações, denúncias e outras demandas à CVM, relativas ao mercado de valores mobiliários.

Protocolo Digital de Documentos : para protocolo eletrônico de documentos na CVM, inclusive para solicitação de vistas de processos administrativos da Autarquia.

Atendimento aos Regulados: lista com informações acerca das áreas técnicas da CVM e os canais para contato, organizados por assunto.

Suporte a Sistemas: serviço de suporte aos sistemas de informática para usuários externos, bem como reporte de erros no Portal CVM ou dificuldades de acesso em páginas ou links, prestado por meio do endereço suporteexterno@cvm.gov.br e pelo telefone 0800-770-3030.

Audiências a Particulares: formulário para marcação de audiência concedida ao interessado para tratar de interesse privado seu ou de terceiros junto a qualquer setor da CVM, para agendamento oficial de reunião quando não se tratar de hipótese de utilização dos serviços abertos de atendimento ao público (atendimento presencial, pedido de vista de documentos ou e-SIC).

6.1.b. Atendimento Eletrônico² (disponível no site da CVM, em "Acesso à Informação CVM")

Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC): acesso ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, com base na Lei nº 12.527/11, que regula o acesso a informações ("Lei de Acesso à Informação").

1 e 2. Para outros serviços e funcionalidades disponíveis no site da CVM, veja p.15.



6.2. Atendimento Presencial

Serviço de Atendimento ao Público: serviço aberto de atendimento presencial ao cidadão na sede da CVM, no Rio de Janeiro, no horário de 08h às 20h, e em suas unidades regionais de São Paulo (das 9h às 13h e das 14h às 18h) e Brasília (das 9h às 13h e das 14h às 18h); nesta última, podem ser prestadas orientações de caráter geral, incluindo orientações sobre protocolo de documentos e como realizar reclamações. Em casos específicos, o atendimento será realizado à distância por analistas lotados na sede da CVM, sem necessidade de agendamento prévio.

Protocolo: canal único para protocolo de requerimentos, cartas e outros documentos não encaminhados por meio eletrônico, na sede e nas regionais (das 9h às 13h e das 14h às 18h).

Biblioteca da CVM: atendimento aos servidores e ao público em geral, na sede da CVM no Rio de Janeiro (das 9h às 13h e das 14h às 18h).

Centro de Consultas: serviço para acesso e obtenção de cópias de processos administrativos e de outros documentos, relativos ao mercado de valores mobiliários ou à administração da Autarquia, sob a guarda da CVM. Disponível na sede da CVM e na regional de São Paulo, das 10h às 12h30 e das 14h30 às 17h.

Coordenação de Controle de Processos – CCP: para concessão de vistas e cópias de autos de processos administrativos sancionadores (das 10h às 12h30 e das 14h30 às 17h30) na sede da CVM.

Serviço de Informação ao Cidadão: serviço para acesso a informações requeridas à CVM por qualquer cidadão (Lei 12.527/11), disponível na sede da CVM e na regional de São Paulo no horário das 10h às 12h30 e das 14h30 às 17h.

Audiência a Particulares: concedidas ao cidadão para tratar de interesse privado seu ou de terceiros junto a qualquer setor da CVM, para agendamento oficial de reunião quando não se tratar de hipótese de utilização dos serviços abertos de atendimento ao público.

6.3. Atendimento telefônico:

Atendimento ao Investidor: atendimento telefônico por meio do 0800-025-9666 no horário das 8h às 20h (dias úteis).

Suporte a Sistemas: atendimentos aos usuários por meio do telefone 0800-770-3030 no horário das 8h às 20h (dias úteis).



7 - Serviços de Atendimento da CVM

7.1. Atendimento eletrônico

7.1.a. Atendimento Eletrônico³ (disponível no site da CVM, no link "Atendimento")

A) Atendimento ao Cidadão: canal de atendimento no qual é possível enviar consultas e reclamações, solicitar vista de processos, audiências a particulares e adiamento/suspensão de prazo de convocação de assembleia, acessar os contatos da Ouvidoria da CVM, além de obter informações sobre os pedidos amparados pela Lei de Acesso à Informação. **Nessa página**, estão disponíveis os seguintes canais de atendimento:

i) Consultas e Reclamações: para o envio de consultas, reclamações e denúncias à Autarquia, a CVM disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), que funciona como a interface entre o investidor e o público em geral e a CVM para esses serviços.

Usuário: público em geral.

Requisito: preenchimento do cadastro com identificação completa no link "Login CVMWeb". Concluído o cadastro, o interessado deverá efetuar o login no sistema e clicar em "Nova Consulta/Reclamação/Sugestão/Denúncia" (disponível no menu ao lado esquerdo). É importante lembrar a necessidade de, sempre que necessário, proceder à atualização dos dados cadastrais, para que a comunicação com a CVM seja a mais eficiente possível.

Prazo: no caso de reclamações, consultas ou denúncias, até 15 dias para resposta inicial, se não houver abertura de processo administrativo.

ii) Serviço de Informação ao Cidadão: canal com informações sobre as solicitações de acesso a informações públicas detidas pelo Poder Executivo Federal, nos termos da Lei de Acesso à Informação. Contém esclarecimentos sobre a Lei de Acesso à Informação, incluindo orientações sobre como fazer um pedido e interpor recursos.

Usuário: público em geral.

Requisito: preenchimento do cadastro com dados pessoais e do formulário de solicitação de pedido de informação, que deverá ter por objeto informação produzida ou gerenciada

3. Para outros serviços e funcionalidades disponíveis no site da CVM, veja p.15.



pelo Governo Federal, salvaguardando-se as informações pessoais e as exceções previstas em lei.

Prazo: até 20 dias, prorrogáveis, se necessário, por mais 10 dias.

B) Atendimento a Participantes de Mercado: aqueles participantes do mercado registrados na CVM podem entrar em contato diretamente com as áreas responsáveis pelo assunto de sua respectiva área de atuação. No link <http://www.cvm.gov.br/menu/atendimento/regulados.html>, é possível ter acesso aos contatos das áreas técnicas da CVM organizadas de acordo com suas respectivas competências.

Usuário: participantes do mercado.

Requisito: ser participante registrado na CVM ou interessado em obter o registro.

Prazo: variável de acordo com a quantidade de demandas da gerência/superintendência desejada.

C) Protocolo Digital de Documentos: para protocolo eletrônico de documentos na CVM, inclusive para solicitação de vistas de processos administrativos da Autarquia.

Usuário: público em geral.

Requisito: ter uma conta do Brasil Cidadão. Para acessar a página de login no sistema, na página inicial do site da CVM, clicar em “Protocolo Digital” no menu superior, seguido de “Portal de Serviços do Governo Federal”. Para criar uma nova conta do Brasil Cidadão, o usuário deverá clicar no botão “Fazer Cadastro” e preencher o formulário adequadamente. É possível realizar o cadastro utilizando Certificado Digital padrão ICP-Brasil.

Prazo: N/A.

D) Vista de Processos: orientações para o envio de solicitações de acesso e obtenção de cópias de Processos Administrativos, Processos Administrativos Sancionadores (PAS) e outros documentos sob guarda da CVM, presencialmente ou por meio do Protocolo Digital de Documentos.

Usuário: público em geral.

Requisito: Para protocolo presencial do pedido de vista, comparecer pessoalmente em um dos endereços informados, ou encaminhar a correspondente solicitação por carta endereçada à CVM. Para solicitação formulada por meio ele-



trônico, ver item C, “Protocolo Digital de Documentos”, na página <https://www.servicos.gov.br/servico/protocolar-documentos-junto-a-cvm?campaign=destaque>.

Prazo: até 15 dias para resposta inicial do SAC.

E) Assembleias: informações relativas aos pedidos de adiamento de assembleia geral e de interrupção da fluência do prazo de convocação, de que tratam os incisos I e II do § 5º do art. 124 da Lei nº 6.404/76 e a Instrução CVM nº 372/02.

Usuário: acionistas da companhia reclamada.

Requisito: o requerimento, devidamente fundamentado e instruído, deverá ser apresentado à Superintendência de Relações com Empresas (SEP), com antecedência mínima de 8 dias úteis da data inicialmente estabelecida para a realização da assembleia geral, por meio do Protocolo Digital de Documentos, obedecidos os requisitos legais que estão resumidos na página.

Prazo: N/A (não aplicável).

F) Suporte a Sistemas: serviço de suporte aos sistemas de informática para usuários externos, bem como reporte de erros no Portal CVM e dificuldades de acesso em páginas ou links, prestado por meio do endereço suporteexterno@cvm.gov.br e pelo telefone 0800-770-3030. Para reclamações sobre o atendimento desse canal, o usuário poderá contatar a Ouvidoria pelo e-mail suporteexterno.ouvidoria@cvm.gov.br, informando o número de protocolo de atendimento e CPF de usuário cadastrado.

Usuário: usuário externo dos sistemas de informática da CVM.

Requisitos: não há.

Prazo: até 5 dias.

G) Audiências a Particulares: envio de solicitação de audiência a particular, por meio do preenchimento do formulário disponibilizado.

Usuário: público em geral.

Requisito: devida identificação do cidadão e preenchimento do formulário eletrônico. O interessado deverá designar a data, o horário e o local (sede ou regionais) de interesse, assim como a autoridade de interesse. O interessado receberá um e-mail com relação à confirmação ou não da audiência requerida, podendo a solicitação ser repassada a outro setor ou ter seu agendamento alterado, conforme a disponibilidade.

Prazo: N/A (não aplicável).



H) Ouvidoria: canal disponível para o cidadão que não estiver satisfeito com o atendimento da CVM ou que queira manifestar sua opinião sobre esse atendimento. Também disponível para regulados, especificamente com relação aos serviços de registro para exercício de atividades.

Usuário: público em geral.

Requisito: já ter apresentado reclamação por meio dos outros canais disponíveis e não ter ficado satisfeito com o atendimento.

Prazo: 5 dias úteis para a primeira resposta ao cidadão.

7.1.b. Atendimento Eletrônico⁴ (disponível no site da CVM, em “Acesso à Informação CVM”)

A) Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC): canal com informações sobre as solicitações de acesso a informações publicadas detidas pelo Poder Executivo Federal, nos termos da Lei de Acesso à Informação. Contém esclarecimentos sobre a Lei de Acesso à Informação, incluindo orientações sobre como fazer um pedido e interpor recursos.

Usuário: público em geral.

Requisito: preenchimento do cadastro com dados pessoais e do formulário de solicitação de pedido de informação, que deverá ter por objeto informação produzida ou gerenciada pelo Governo Federal, salvaguardando-se as informações pessoais e as exceções previstas em lei.

Prazo: até 20 dias, prorrogáveis, se necessário, por mais 10 dias.

11

7.2. Atendimento Presencial

A) Serviço de Atendimento ao Público: serviço aberto de atendimento presencial ao investidor e ao público em geral, para tratar de questões de seu interesse, consistindo na análise do relato verbal (sustentado ou não por documentos) e na prestação pontual de informações ao requerente, esclarecendo dúvidas e prestando orientações sobre como proceder, em caso de matérias sob a competência da CVM.

O atendimento é pessoal, tendo por finalidades esclarecer e orientar, sendo requerido que a demanda, se houver, seja formalizada por meio de um dos canais de atendimento, para que a CVM possa prosseguir na análise da questão.

4. Para outros serviços e funcionalidades disponíveis no site da CVM, veja p.15.



Merece ser ressaltado que essa modalidade de atendimento presencial não se estende aos participantes de mercado, atuais ou potenciais, os quais devem procurar as áreas responsáveis pelo seu registro junto à CVM.

Requisitos: identificação e preenchimento de formulário na recepção.

Horário: das 08h às 20h na sede da CVM no Rio de Janeiro; das 09h às 13h e de 14h às 18h nas unidades regionais de São Paulo e Brasília; nesta última, podem ser prestadas orientações de caráter geral, incluindo orientações sobre protocolo de documentos e como realizar reclamações. Em casos específicos, o atendimento será realizado à distância por analistas lotados na sede da CVM.

Agendamento prévio: não é necessário.

Local: sede da CVM e regionais em São Paulo e Brasília.

Tempo de espera para o atendimento: até 15 minutos.

Prazo de atendimento: imediato, exceto se a demanda exigir análise mais detalhada, caso em que deverá ser enviada via Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).

B) Centro de Consultas: serviço para concessão de vistas e obtenção de cópias de processos administrativos não sancionadores, cujo acesso tenha sido requerido previamente pelo interessado e autorizado nos termos da Deliberação CVM nº 481/05.

Usuário: público em geral e participantes de mercado.

Requisitos: identificação do interessado e autorização prévia para vista de processos administrativos ou outros documentos.

Horário: 10h às 12h30 e 14h30 às 17h (dias úteis).

Agendamento prévio: necessário para atendimento (agendamento pelos telefones (21) 3554-8686 e (11) 2146-2000, para agendamento no Rio de Janeiro e São Paulo, respectivamente).

Local: sede da CVM e regional em São Paulo.

Tempo de espera para o atendimento: até 30 minutos (quando não houver agendamento prévio).

Prazo de atendimento: N/A (Não aplicável).

C) Audiência a Particulares: audiência concedida ao cidadão para tratar de interesse privado seu ou de terceiros junto a qualquer setor da CVM, para agendamento oficial de reunião quando não se tratar de hipótese de utilização dos serviços abertos de atendimento ao público. O interessado deverá designar a data, o horário e o local (sede



ou regionais) de interesse, assim como a autoridade de interesse. O interessado receberá um e-mail com relação à confirmação ou não ter seu agendamento alterado, conforme a disponibilidade.

Usuário: público em geral.

Requisitos: identificação do interessado e agendamento prévio por meio do procedimento informado no site da CVM (para maiores detalhes ver a seção “Audiências a Particulares” descrito no item “7.1.a “A”, subitem “c”, acima).

Horário: 9h às 18h (dias úteis).

Agendamento prévio: pelo site da CVM, item “Atendimento” (item 7.1.a “A”, subitem “c”, acima).

Local: sede ou regionais da CVM onde se encontrar a pessoa com a qual será realizada a audiência.

Tempo de espera para o atendimento: N/A (não aplicável).

Prazo de atendimento: imediato.

D) Vista e Cópia de Processos Sancionadores (Coordenação de Controle de Processos – CCP): para concessão de vistas e cópias de autos a acusados ou seus representantes legais em processos administrativos sancionadores, cujo acesso tenha sido autorizado nos termos da Deliberação CVM nº 481/05.

Usuário: público em geral.

Requisitos: identificação do interessado e preenchimento de formulário na recepção.

Horário: 10h às 12h30 e das 14h30 às 17h30 (dias úteis).

Agendamento prévio: sim. **Local:** sede da CVM (RJ).

Tempo de espera para o atendimento: até 15 minutos.

Prazo de atendimento: imediato.

E) Biblioteca da CVM: acesso a livros e periódicos da Biblioteca da CVM, podendo haver empréstimo a pessoas previamente cadastradas ou por meio de empréstimos entre bibliotecas.

Usuário: público em geral.

Requisitos: identificação do cidadão.

Horário: 9h às 13h e das 14h às 18h (dias úteis).

Agendamento prévio: não.

Local: sede (RJ).

Tempo de espera para o atendimento: N/A (não aplicável).

Prazo de atendimento: imediato.



F) Protocolo: protocolo físico de qualquer documento junto à CVM.

Usuário: público em geral.

Requisitos: não há.

Horário: 9h às 18h (dias úteis).

Agendamento prévio: não.

Local: sede (RJ) e regionais (SP/DF).

Tempo de espera para o atendimento: até 15 minutos.

Prazo de atendimento: imediato.

G) Serviço de Informação ao Cidadão: solicitação de acesso a informações públicas detidas pelo Poder Executivo Federal, nos termos da Lei de Acesso à Informação.

Usuário: público em geral.

Requisitos: identificação do interessado e preenchimento de formulário específico.

Horário: sede (RJ) e regional (SP) das 10h às 12h30 e das 14h30 às 17h (dias úteis).

7.3. Atendimento telefônico:

14

A) Atendimento ao Investidor: atendimento telefônico por meio do telefone 0800-025-9666, visando à prestação de informações a investidores e ao público em geral sobre intermediários (corretoras, etc.), prestadores de serviços (auditores independentes, etc.), e emissores de valores mobiliários (companhias abertas etc.) registrados na CVM, bem como informações de caráter geral sobre o mercado de valores mobiliários.

Usuário: público em geral.

Requisitos: não há.

Horário: de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h (exceto feriados nacionais e 2ª feira de Carnaval).

Agendamento prévio: não aplicável.

Tempo de espera para o atendimento: até 5 min.

Prazo de atendimento: imediato, exceto se a questão demandar uma análise mais profunda do caso, hipótese em que o interessado será orientado a formular a questão por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).



B) Suporte a Sistemas: serviço de suporte aos sistemas de informática para usuários externos, bem como reporte de erros no Portal CVM e dificuldades de acesso em páginas ou links, prestado por meio do endereço suporteexterno@cvm.gov.br e pelo telefone 0800-770-3030. Para reclamações sobre o atendimento desse canal, o usuário poderá contatar a Ouvidoria pelo e-mail suporteexterno.ouvidoria@cvm.gov.br, informando o número de protocolo de atendimento e CPF de usuário cadastrado.

Usuário: usuário externo dos sistemas de informática da CVM.

Requisitos: não há.

Horário: 08h às 20h (dias úteis).

Agendamento prévio: N/A (não aplicável).

Tempo de espera para atendimento: até 5 min.

Prazo de atendimento: imediato.

8 - Outros Serviços e Funcionalidades disponíveis no site da CVM (www.cvm.gov.br)

15

8.1. Links localizados na parte superior (verde escura)

8.1.1. Atendimento: ver item 7.1. "A", acima.

8.1.2. Protocolo Digital de Documentos: ver item 7.1 "C", acima.

8.1.3. Perguntas Frequentes: respostas às dúvidas mais frequentes enviadas à CVM.

8.1.4. Imprensa: acesso às notícias publicadas pela CVM, bem como aos dados da equipe de atendimento à imprensa e de comunicação institucional.

8.2. Menu à esquerda

8.2.1. Sobre a CVM: contém informações sobre a Comissão de Valores Mobiliários, contendo detalhes sobre sua criação, valores, mandato legal, estrutura organizacional e mapa estratégico.



8.2.2. Central de Sistemas: canal que possibilita o acesso a todos os sistemas disponíveis da CVM. Também pode ser acessado diretamente pelo link <http://sistemas.cvm.gov.br>.

8.2.3. Decisões do Colegiado: ferramenta de busca que permite pesquisar o conteúdo das decisões e/ou das atas das reuniões do Colegiado da CVM. Além de recursos de decisão de Superintendente e pedidos de reconsideração de decisão do próprio Colegiado, outros assuntos são tratados, tais como prorrogação de prazo de audiência pública, Termos de Compromisso (apreciação de relatório do comitê de termo de compromisso, cumprimento etc.), dispensa de requisitos previstos em norma da CVM, entre outros.

8.2.4. Companhias: apresenta diversos links para consultas e informações de companhias. Por meio dessa página, o usuário poderá consultar informações periódicas eventuais de companhias, acompanhar e consultar pedidos de registro, verificar quais companhias se encontram inadimplentes com a sua obrigação de prestar informações à CVM, entre outros.

8.2.5. Fundos: apresenta algumas informações de caráter geral sobre fundos de investimento. Por meio do link “Consulta a informações de fundos”, o usuário poderá acessar documentos e informações de fundos de investimento registrados ou com registro cancelado na CVM.

8.2.6. Instruções: atalho para o módulo de consulta às Instruções da CVM.

8.2.7. Legislação: oferece busca às audiências públicas e aos atos normativos da CVM (Instruções, Ofícios-Circulares, Deliberações, Atos Declaratórios, Pareceres de Orientação, Decisões Conjuntas), além de Leis e Decretos relacionados à competência da CVM.

8.2.8. Processos: dentre as competências da CVM, consta a fiscalização permanente das atividades e dos serviços do mercado de valores mobiliários, bem como da veiculação de informações relativas ao mercado, às pessoas que dele participam e aos valores nele negociados, e a imposição de penalidades aos infratores das Leis nº 6.404/76 e nº 6.385/76, das normas da própria CVM ou de leis especiais cujo cumprimento lhe incumba fiscalizar (Lei nº 6.385/76, art. 8º, incisos III e V, e art. 11). Em decorrência dessas competências, a CVM poderá instaurar processos de forma a investigar a conduta de seus regulados



e, quando for o caso, aplicar as penalidades cabíveis. Esse link permite diversos tipos de consultas, incluindo processos julgados e a julgar, assim como pauta de julgamentos, despachos e termos de compromisso celebrados.

8.2.9. Investidor e Cidadão: divulga ações educacionais (palestras, prêmios etc.) e oferece informações e orientações aos investidores, reunindo informações de seu interesse.

8.2.10. Informações de Regulados: disponibiliza informações sobre as instituições reguladas pela CVM, assim como suas obrigações.

8.2.11. Relações Internacionais: seção do site da CVM que disponibiliza informações sobre a atuação internacional da Autarquia, incluindo os acordos internacionais dos quais é parte integrante.

8.2.12. Acesso à Informação CVM: acesso a informações sobre a CVM, incluindo informações institucionais, ações e programas, auditorias, Convênios, Licitações e Contratos, Servidores, Informações Classificadas, Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), dentre outras informações relacionadas.

9 - Outros Serviços e Funcionalidades oferecidos pela Internet

9.1. Portal do Investidor

(www.portaldoinvestidor.gov.br)

Portal educacional da CVM, com conteúdo estático e dinâmico (desafios, vídeos etc.). Há funcionalidades oferecidas ao usuário permitindo a consulta estruturada das seguintes informações:

Consulta a pareceres jurídicos e pronunciamentos (*amicus curiae*): Permite a busca nos Pareceres Jurídicos (manifestações da Procuradoria Federal Especializada que veiculam estudos acerca da interpretação da legislação de competência da CVM). Também permite a consulta a pareceres em *amicus curiae*, instrumento pelo qual a CVM colabora com o Poder Judiciário (art. 31 da Lei nº 6.385/76), opinando tecnicamente sobre temas ligados ao mercado de capitais.



O portal do investidor também oferece um canal de comunicação com o público.

Fale conosco: canal de comunicação para enviar críticas, dúvidas ou sugestões relativas ao conteúdo do Portal do Investidor.

Este canal não se destina a outras áreas que não o conteúdo do próprio Portal. Consultas sobre matérias de competência da CVM, bem como reclamações e denúncias, devem ser encaminhadas, se o interessado busca formalizar por meio eletrônico, ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).

9.2. Perfil CVM Educacional no Twitter (www.twitter.com/CVMEducacional)

Perfil (@CVMEducacional) para divulgação de informações do programa de orientação e defesa do investidor, bem como notícias de potencial interesse de investidores (alertas, registros suspensos ou cancelados etc.).

9.3. Perfil CVM no Twitter (www.twitter.com/cvmgovbr)

Perfil corporativo (@cvmgovbr) para divulgação de notícias sobre a CVM.

18

9.4. Canal CVM Educacional no Youtube (www.youtube.com/CVMEducacional)

9.5. Facebook CVM Educacional (www.facebook.com/CVMEducacional)

Por meio do Facebook CVMEducacional, são oferecidos conteúdos de natureza educacional com a finalidade principal de informar e orientar os investidores quanto ao mercado de valores mobiliários (MVM).

9.6. Facebook CVM (www.facebook.com/cvmgovbr)

Página para divulgação de notícias sobre a CVM.

9.7. Blog “Penso, logo invisto?” (pensologoinvisto.cvm.gov.br)

Destinado a estabelecer um canal de colaboração com a comunidade acadêmica sobre estudos comportamentais e educação financeira, divulgando artigos científicos e propondo temas para discussão.



9.8. Ambiente Virtual de Aprendizagem

(cursos.cvm.gov.br)

Oferece cursos a distância para investidores. Conteúdo gratuito, desenvolvido pela CVM.

9.9. LinkedIn CVM

(<https://www.linkedin.com/company/cvm>)

Perfil educacional da Comissão de Valores Mobiliários na rede social LinkedIn.

9.10. Whatsapp

Informações sobre educação financeira e o mercado de capitais, de forma rápida e prática, por meio de mensagens via Whatsapp.

Para participar, basta enviar 'Quero receber mensagens do CVM Educacional, pelo Whatsapp, para o número 21 98560-3309.

9.11. Portal de Dados Abertos

(<http://dados.cvm.gov.br>)

Plataforma para disponibilização de dados de companhias abertas, fundos de investimento, fundos estruturados, e participantes intermediários do mercado de valores mobiliários brasileiro.

Com arquitetura eficiente, moderna e flexível, o Portal de Dados Abertos se dá em substituição à ferramenta de Download Múltiplo, que foi descontinuada.



Sugestões para esta Carta:
soi@cvm.gov.br



Endereços:

SEDE (Rio de Janeiro)

Rua Sete de Setembro, 111
2^{o*}, 3^o, 5^{o**}, 6^o (parte), 7^o, 23^o,
26^o ao 34^o Andares
Centro – CEP - 20.050-901
Rio de Janeiro - RJ - Brasil
Telefone: 55 21 3554-8686

Superintendência Regional (Brasília)

SCN Quadra 02 - Bloco A
Ed. Corporate Financial Center
4^{o*} Andar - Módulo 404
CEP - 70.712-900
Brasília - DF - Brasil
Telefone: 55 61 3327-2031

Regional de São Paulo

Rua Cincinato Braga, 340,
2^{o**}, 3^o e 4^o andares.
Edifício Delta Plaza
CEP - 01.333-010
São Paulo - SP - Brasil
Telefone: 55 11 2146-2000
Fax: 55 11 2146-2007 – SMI/COL

* Protocolo/Centro de Consultas

**Atendimento ao Investidor

