

PROGRAMA DE ORIENTAÇÃO E DEFESA
AO INVESTIDOR (PRODIN)

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

BOLETIM SEMESTRAL: 1º SEMESTRE 2011



CVM

Comissão de Valores Mobiliários

Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores

Desde o início de suas atividades, a CVM dispõe de uma área destinada ao atendimento e orientação a investidores, no entanto, em 1997, foi desenvolvido um projeto específico voltado para dar suporte ao investidor, denominado Programa de Orientação e Defesa do Investidor (PRODIN). Neste sentido, foi criada a SOI - Superintendência de Proteção e Orientação a Investidores, com as atribuições de aperfeiçoar o atendimento prestado ao investidor, assim como o de promover projetos educacionais, visando ampliar o conhecimento do público investidor quanto às características do mercado de valores mobiliários e da função de seu órgão regulador.

O quadro a seguir evidencia o resultado dos atendimentos do PRODIN, mediante os diversos canais de atendimento (centro de consulta, correspondências, ligações telefônicas e atendimentos pessoais, Central 0800 e o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, disponível no site da CVM). Nas demandas em que há necessidade de aprofundamento de análise do caso é aberto um Processo Administrativo. No 1º Semestre de 2011, foi necessário envolver outra Superintendência da CVM em 25% dos processos abertos.

No período, das 15.347 demandas recebidas (consultas, reclamações e denúncias) foi necessária a abertura de processo em apenas 505 casos, dos quais 327 provenientes de atendimentos efetuados pela Internet (SAC).

A atuação educacional contempla diferentes iniciativas da CVM ou em conjunto com diversas entidades representativas do mercado de valores mobiliários, por meio do Comitê Consultivo de Educação, dentre as quais: publicações (10.130 distribuídas no semestre), palestras, seminários, capacitação de professores universitários, convênios com entidades de ensino, encontros com investidores, concursos de monografia, Prêmio Imprensa e programas para grupos específicos e sites de educação (www.portaldoinvestidor.gov.br). Para atualização sobre essas iniciativas e novidades da CVM, veja o perfil @CVMEducacional no Twitter: <http://twitter.com/CVMEducacional>.

QUADRO 1:

ATENDIMENTO	2006	2007	2008	2009	2010	2011 1º Semestre
Pessoal	2.537	2.571	2.597	1.744	1.731	692
Telefônico	9.878	10.158	8.821	8.316	7.741	2.948
Processos	1.210	1.420	1.336	1.143	975	505
Cartas 157	104	142	50	23	35	-
Central 0800	30.200	35.410	20.988	17.995	26.793	6.778
SAC	12.625	12.804	12.437	19.458	10.762	4.406
SUB-TOTAL	56.554	62.505	46.229	48.679	48.037	15.329
Cartilhas	120.526	96.636	57.714	77.695	77.937	10.130
TOTAL	177.080	159.141	103.943	126.374	125.974	25.459

RANKINGS DE ATENDIMENTO:

ATENÇÃO: Os rankings demonstrados a seguir foram elaborados a partir da parcela das reclamações e denúncias que deram origem a processos administrativos no período, não refletindo a opinião da CVM sobre a procedência das demandas ou a qualidade dos serviços dos participantes (para melhores informações, vide nota técnica). Os rankings efetuados não estão relacionados a número de clientes ou a patrimônio.

1. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS EM PROCESSOS ABERTOS DECORRENTES DE DENÚNCIA E DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES:

QUADRO 2:

ASSUNTO	PROCESSOS POR PERÍODO			
	1º Semestre 2011	%*	2009 e 2010	%
Negociações com Valores Mobiliários	180	35,64	763	36,21
Fundo de Investimento	83	16,44	302	14,33
Posição Acionária	45	8,91	191	9,07
Prestadores de serviço	22	4,36	64	3,04
Medidas Adotadas por Controlador e/ou Administrador de Companhia	22	4,36	61	2,90
Demora na transferência de ações	22	4,36	75	3,56

* Percentual calculado em relação ao total de processos abertos no período

A atuação de instituições participantes do sistema de distribuição de valores mobiliários em operações no mercado representou o maior volume de reclamações de investidores (35,64%). Nesse grupo, cerca de 66% das manifestações reportavam problemas ocorridos na negociação de ativos, em especial, ordens não cumpridas ou alegadamente realizadas sem a anuência de clientes. Deste percentual, em 12% dos casos houve menção ao envolvimento de Agentes Autônomos.

Ainda sobre o tema, as manifestações restantes abrangeram: 18% de casos relativos a problemas administrativos (demora no atendimento e cobranças indevidas); 13% decorrentes de operações que teriam sido realizadas sem a observância de regras de mercado; e 3% em face de problemas na subscrição em ofertas públicas.

Quanto aos Fundos de Investimento, 47% das reclamações trataram de localização de aplicações do Fundo 157 e o percentual restante decorreu, principalmente, de problemas no resgate de aplicações.

O nível informacional prestado por representantes de companhias e o atraso na apresentação de informações periódicas e eventuais ao mercado também foram objeto de questionamentos a esta Comissão, principalmente no que se refere à qualidade e à oportunidade dos dados divulgados.

Embora tenham sido apresentadas reclamações relativas à transferência de ações devido à desatualização de cadastro, demora no atendimento, e outras pendências administrativas, não restou evidenciada concentração em determinada instituição.

Todas as demandas foram verificadas caso a caso e, quando constatadas irregularidades nos procedimentos implementados à questão ou problemas recorrentes na prestação de serviços, foram adotadas as medidas necessárias visando à correção ou à responsabilização do participante. Em adição à atuação direta em cada caso, as demandas de investidores forneceram subsídios à atividade de supervisão da Autarquia.

2. RANKING DOS PARTICIPANTES MAIS RECLAMADOS EM PROCESSOS ABERTOS DECORRENTES DE DENÚNCIA E DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES:

QUADRO 3:

PARTICIPANTE	PROCESSOS POR PERÍODO			
	1º Semestre 2011	%*	2009 e 2010	%
CONGLOMERADO BRADESCO ⁽¹⁾	49	9,70	169	8,02
CONGLOMERADO BANCO DO BRASIL ⁽²⁾	32	6,34	116	5,51
CONGLOMERADO ITAU UNIBANCO ⁽³⁾	31	6,14	153	7,26
XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A.	22	4,36	36	1,71
TOV CCTVM LTDA	19	3,76	119	5,65
CONGLOMERADO SANTANDER ⁽⁴⁾	17	3,37	104	4,94
ÁGORA CTVM S/A	12	2,38	47	2,23
LAEP INVESTMENTS LTD	12	2,38	15	0,71
SPINELLI S/A CVMC	10	1,98	14	0,66
UM INVESTIMENTOS SA CTVM	10	1,98	55	2,61

* Percentual calculado em relação ao total de processos abertos no período

(1) Banco Bradesco S.A.: 42 + Bradesco S/A CTVM: 7.

(2) BB Banco de Investimento S.A.: 18 + Banco do Brasil S.A.: 09 + BB Gestão de Recursos DTVM S.A.: 05.

(3) Itau Unibanco S.A.: 16 + Itaú CV S.A.: 10 + Banco Itaubank S.A.: 01 + Banco Itaucard S.A.: 1 + Itaú Unibanco Holding S.A.: 1 + Unibanco CVMC S.A.: 02.

(4) Banco Santander (Brasil) S.A.: 13 + Santander Brasil Asset Management DTVM S.A.: 01 + Santander Brasil S.A. CTVM: 01 + ABN Amro Real CCVM S.A.: 02.

QUADRO 4:

DETALHAMENTO DOS CONGLOMERADOS				
TIPO DO SERVIÇO PRESTADO	BRADESCO	BANCO DO BRASIL	ITAU UNIBANCO	SANTANDER
Distribuição e intermediação no MVM ⁽¹⁾	7	0	10	3
Serviço de Ações Escriturais	16	24	3	2
Companhia Aberta	6	3	1	1
Custódia de Valores Mobiliários	3	0	3	1
Administração de Carteiras	17	5	14	10
TOTAL	49	32	31	17

(1) Reclamações relativas a operações de ofertas públicas de valores mobiliários ou de intermediação de negociações realizadas no mercado de bolsa.

NOTA TÉCNICA:

- Processo instaurado é aquele que foi aberto no período em referência, não importando sua conclusão ou não no período. As demais demandas foram respondidas quando do atendimento.
- Quando da abertura do processo, o participante cadastrado como reclamado é o que foi identificado pelo reclamante, podendo ser posteriormente alterado por esta Comissão durante a apuração da questão.
- No Quadro 1, para evitar dupla contagem, o total do SAC (4.406) não inclui as mensagens que resultaram em processos (505).
- Na elaboração dos rankings não foram considerados o número dos clientes ou o patrimônio dos participantes reclamados.
- Pelo site da CVM, no link "Consulta a Processos", em Acesso Rápido, pode-se ter acesso ao andamento de processos administrativos, dentre outros, os de consulta e reclamação de investidores. Para realização da pesquisa, deverá ser indicado o participante do mercado. Para elaboração do ranking, além da necessidade de pesquisa a todos os participantes, será necessário reunir os conglomerados, assim como considerar eventuais transformações societárias e mudanças de denominação social ocorridas após a abertura de cada processo.