

BOLETIM DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

2014

Este boletim tem o objetivo de divulgar para a sociedade o balanço dos principais assuntos e questões apurados pela CVM por meio dos processos administrativos abertos a partir de reclamações e denúncias recebidas pelos serviços de atendimento ao cidadão no decorrer de 2014. Desde 1977, a Autarquia dispõe de área destinada ao atendimento e à orientação aos investidores, atividades organizadas, em 1998, no Programa de Orientação e Defesa do Investidor (PRODIN), sob responsabilidade da Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores ("SOI"). Por meio do PRODIN, são realizadas ações de educação, de natureza preventiva, de orientação e de proteção, respondendo a demandas recebidas pelos diferentes canais de atendimento ao público, adotando as providências cabíveis quando necessário.

A análise das informações oriundas dos processos administrativos instaurados permite a identificação da natureza dos principais problemas enfrentados pelos investidores, além dos participantes que tiveram maior número de reclamações, segundo a atividade desenvolvida (intermediação no mercado, serviço de ações escriturais etc.). Essas informações são utilizadas internamente pela CVM, fornecendo parâmetros para o direcionamento da supervisão de mercado, além de subsidiarem relatórios públicos.

No ano de 2013, entrou em vigor a Instrução CVM Nº 529/12, que instituiu o serviço de Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários e simplificou a comunicação inicial entre a CVM e os participantes do mercado para o atendimento às consultas e reclamações recebidas pela Comissão.

A Ouvidoria no âmbito do Mercado de Valores Mobiliários foi estabelecida com o intuito de aprimorar processos organizacionais das instituições reguladas para obter os esclarecimentos e providências necessárias à solução da demanda de investidores, assegurando, também, que o investidor seja respondido dentro de um razoável lapso temporal.

Além da possibilidade do investidor entrar em contato com um canal específico das instituições, a CVM, por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, pode intermediar a solução das demandas trazidas pelos investidores em face dos regulados.

Destacamos, ainda, que a instrução permitiu a simplificação do atendimento ao público, o que não apenas diminuiu o número de processos como também reduziu consideravelmente o prazo de resposta ao investidor.

Muitas dessas demandas são resolvidas rapidamente por meio do atendimento eletrônico realizado pelos participantes após a interveniência da CVM e não dão origem a processos administrativos. Assim, enquanto no primeiro semestre de 2013, cada uma das demandas a participantes do mercado gerava um processo administrativo, a partir do segundo semestre daquele ano, somente as demandas que não foram passíveis de solução imediata pelas respectivas ouvidorias geraram processos.

Devido a esse fato, os números referentes ao ano de 2013 não são comparáveis com os outros anos, pois espelham duas realidades diferentes. O presente Boletim abrange todo o exercício de 2014, comparando-o qualitativamente com os exercícios anteriores, uma vez que os dados quantitativos não são comparáveis, por conterem apenas as demandas que não foram solucionadas diretamente pelas ouvidorias dos participantes do mercado.

O quadro a seguir (Quadro 1) evidencia o resultado dos atendimentos realizados no âmbito do PRODIN entre os anos de 2008 e 2014, por meio dos diversos canais de atendimento¹.

¹Centros de Consulta no RJ e em SP, Atendimentos pessoais e por telefone aos investidores no RJ e em SP, a Central 0800, que sofreu interrupção no final de 2014 por questões contratuais, e o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, disponível no site da CVM.

QUADRO 1:

ATENDIMENTO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Pessoal	2.597	1.744	1.731	1.336	1.138	970	923
Telefônico	8.821	8.316	7.741	5.412	4.071	4.080	4.396
Processos	1.336	1.143	975	1.046	932	780	451
Central 0800	20.988	17.995	26.793	14.586	21.033	9.109	2.689
SAC*	12.437	19.458	10.762	8.481	7.603	5.750	5.022
OUTROS	50	23	35	18	0	0	0
SUB-TOTAL	46.229	48.679	48.037	30.879	34.777	20.689	13.481
Cartilhas	57.714	77.695	77.937	28.667	9.585	13.575	30.441
TOTAL	103.943	126.374	125.974	59.546	44.362	34.264	43.922

* SAC = Serviço de Atendimento ao Cidadão

Pode-se observar que houve uma redução progressiva no número de atendimentos a investidores, tendência que parece ter se iniciado em 2011, em parte pelas condições de mercado, que geraram um número menor de reclamações e consultas à CVM. Em alguns casos, a redução deveu-se a novos procedimentos que reduziram a necessidade de acesso aos canais de comunicação com a Autarquia.

Nesse sentido, merece menção a 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. A partir da entrada em vigor dessa norma, no segundo semestre de 2013, observou-se uma redução em 50% no número de casos em que foi necessária a abertura de processos administrativos, com o esclarecimento ou solução da questão reclamada de forma mais imediata e sem a necessidade de instrução processual. Questões contratuais afetaram também o funcionamento da Central 0800, especialmente ao início e ao final do exercício.

RANKINGS DE ATENDIMENTO:

A análise dos processos administrativos abertos em função das reclamações dos investidores possibilita a identificação dos principais problemas alegados, bem como os participantes aos quais se referem, permitindo que sejam fornecidos subsídios à supervisão e à fiscalização do mercado. Os rankings constantes do presente Boletim refletem a síntese dos processos instaurados em função das manifestações recebidas dos cidadãos no período.

1. RANKING DOS 10 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS EM PROCESSOS ADMINISTRATIVOS (Quadro 2)

QUADRO 2:

ASSUNTO	Nº 2014	%*	Nº 2012	%*	Nº 2011	%*
Intermediação de valores mobiliários	76	26,0%	247	26,5%	348	33,3%
Medidas Adotadas por Controlador e/ou Administrador de Companhia	46	15,8%	55	5,9%	41	3,9%
Fundos de investimento	41	14,0%	92	9,9%	143	13,7%
Ofertas irregulares	28	9,6%	27	2,9%	50	4,8%
Fato relevante	17	5,8%	17	1,8%	39	3,7%
Assembleias Gerais	15	5,1%	**		**	
Prestador de Serviço de Ações Escriturais	12	4,1%	**		**	
Posição Acionária (Grupamento, Desdobramento, Bonificação)	10	3,4%	78	8,4%	112	10,7%
Demonstrações Financeiras e outras informações periódicas	7	2,4%	15	1,6%	21	2,0%
Consulta sobre ações decorrentes de Plano de Expansão de Companhias Telefônicas	5	1,7%	**		20	1,9%

*% em relação ao total de processos instaurados no período

** Não houve número relevante de reclamações

Nos assuntos mais reclamados, a atuação de instituições participantes do sistema de distribuição de valores mobiliários em operações no mercado permaneceu como o tema que foi objeto de maior número de reclamações (26%). Não obstante, as reclamações contra medidas adotadas por controlador e/ou administrador de Companhia apresentaram crescimento porcentual expressivo (de 5,9% em 2012 para 15,8% em 2014), assim como aquelas envolvendo ofertas irregulares (9,6%).

Considerando que a intermediação de valores mobiliários engloba diferentes atividades relacionadas ao mercado, detalham-se, no quadro a seguir, as diferentes categorias de problemas alegados.

QUADRO 3:

Intermediação de Valores Mobiliários	2014		2012		2011	
	Qtd.	%*	Qtd.	%*	Qtd.	%*
Negociações com Valores Mobiliários	41	54%	144	58%	119	34%
Corretoras e Distribuidoras de Valores Mobiliários	19	25%	63	26%	65	19%
Operações irregulares no mercado de valores mobiliários	10	13%	24	10%	39	11%
Agente Autônomo de Investimento	6	8%	9	4%	53	15%
Negociações pela Internet (homebroker)	**		7	3%	72	21%

* % Em relação ao total de processos da categoria (76 em 2013, 247 em 2012 e 348 em 2011).

** reclamações relativas a homebroker foram incorporadas ao item relativo a negociações com valores mobiliários, em virtude de sua expressiva redução ao longo dos anos.

2. RANKING DOS PARTICIPANTES MAIS RECLAMADOS EM PROCESSOS ABERTOS DECORRENTES DE DENÚNCIA E DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES NO ANO 2014:

TABELA 1 (Sistema de Distribuição de Valores Mobiliários)*

INTERMEDIÁRIO	QUANTIDADE
RICO CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.	10
XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A.	10
ÁGORA CTVM S.A.	8
GRADUAL CCTVM S/A	5
ITAU CORRETORA DE VALORES SA	4
BRADESCO S/A CTVM	3
CORVAL CORRETORA DE VALORES S/A	3
SANTANDER CCVM S/A	3
UM INVESTIMENTOS SA CTVM	3
CGD INVESTIMENTOS CORRETORA DE VALORES E CÂMBIO S.A.	2
ALPES CCTVM S/A	1
ATIVA S/A CTCV	1
BANCO BTG PACTUAL S/A	1
BANRISUL S/A CVMC	1
BB BANCO DE INVESTIMENTO S.A.	1
CITIGROUP GLOBAL MARKETS BRASIL, CCTVM S/A	1
HSBC CTVM S.A.	1
ICAP DO BRASIL CTVM LTDA	1
MORGAN STANLEY CTVM S.A.	1
RBC BRASIL DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA	1

CONTINUAÇÃO DA TABELA 1



SPINELLI S/A CVMC	1
TOV CCTVM LTDA	1
WALPIRES S/A CCTVM	1

*Corretoras + Distribuidoras + Bancos de Investimento + Bancos Múltiplos com Carteira de Investimento + Caixas Econômicas

TABELA 2 (Emissores de Valores Mobiliários)*

COMPANHIA	QUANTIDADE
HRT PARTICIPAÇÕES EM PETROLEO SA	6
GPC PARTICIPACOES SA	5
OI S.A.	5
ÓLEO E GÁS PARTICIPAÇÕES S/A - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	5
PETRÓLEO BRASILEIRO S.A. - PETROBRAS	5
CCX CARVÃO DA COLOMBIA S.A.	4
FORJAS TAURUS SA	4
LAEP INVESTMENTS LTD	4
CENTRAIS ELETRICAS BRASILEIRAS SA	3
COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA - CEB	3
BANCO DO BRASIL S.A.	2
BRASKEM S.A.	2
BROOKFIELD INCORPORAÇÕES S.A.	2
CIA DE PARTICIPAÇÕES ALIANÇA DA BAHIA	2
ITAUTEC S.A. - GRUPO ITAUTEC	2
JHSF PARTICIPAÇÕES SA	2
OGX PETRÓLEO E GÁS S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	2
TELEFÔNICA BRASIL S.A.	2
TIM PARTICIPAÇÕES SA	2
USINAS SIDERURGICAS DE MINAS GERAIS SA	2
Diversas Companhias (1 reclamação cada)	41

*Companhias Abertas + Companhias Estrangeiras

TABELA 3 (Administração de Recursos)*

ADMINISTRADOR	QUANTIDADE
ITAU UNIBANCO S/A	5
BANCO BRADESCO S.A.	4
BTG PACTUAL SERVIÇOS FINANCEIROS S/A DTVM	4
BNY MELLON SERVICOS FINANCEIROS DTVM S.A.	3
HSBC BANK BRASIL S.A. - BANCO MULTIPLO	3
BANCO ALFA DE INVESTIMENTO SA	2
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	2
GRADUAL CCTVM S/A	2
PLANNER CORRETORA DE VALORES SA	2
ACRUX ADMINISTRACAO DE RECURSOS LTDA	1
ALP CAPITAL GESTÃO DE ATIVOS LTDA	1
BEM - DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.	1
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	1
DGF INVESTIMENTOS GESTÃO DE FUNDOS LTDA	1
GIL ARI DESCHATRE	1
INTRAG DTVM LTDA.	1
JS ADMINISTRACAO DE RECURSOS S/A	1
LACAN INVESTIMENTOS E PARTICIPACOES LTDA	1
NSG CAPITAL SERVIÇOS FINANCEIROS DTVM S/A	1
OLIVEIRA TRUST DTVM S.A.	1
OLIVEIRA TRUST SERVICER S/A	1
TREND BANK S/A FOMENTO MERCANTIL	1
UM INVESTIMENTOS SA CTVM	1
VOTORANTIM ASSET MANAGEMENT DTVM LTDA.	1

*Prestador de Serviços de Administração de Carteira + Administrador de FIDC + Administrador de FII

TABELA 4 (Custodiante/Prestador de Serviço de Ações Escriturais)

CUSTODIANTE/PRESTADOR DE SERVIÇO DE AÇÕES ESCRITURAS	QUANTIDADE
BANCO BRADESCO S.A.	9
ITAU UNIBANCO S/A	9
BANCO DO BRASIL S.A.	2
BM&F BOVESPA S/A - BOLSA DE VALORES, MERCADORIAS E FUTUROS	1

TABELA 5 (Mais reclamados em 2014 em todas as categorias):

INSTITUIÇÃO	QUANTIDADE
ITAU UNIBANCO S/A	16
BANCO BRADESCO S.A.	14
RICO CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.	10
XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A.	10
ÁGORA CTVM S.A.	8
GRADUAL CCTVM S/A	7
HRT PARTICIPAÇÕES EM PETROLEO SA	6
BM&F BOVESPA S/A - BOLSA DE VALORES, MERCADORIAS E FUTUROS	5
GPC PARTICIPACOES SA	5
OI S.A.	5
ÓLEO E GÁS PARTICIPAÇÕES S/A - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	5
PETRÓLEO BRASILEIRO S.A. - PETROBRAS	5
BANCO DO BRASIL S.A.	4
BTG PACTUAL SERVIÇOS FINANCEIROS S/A DTVM	4
CCX CARVÃO DA COLOMBIA S.A.	4
FORJAS TAURUS SA	4
ITAU CORRETORA DE VALORES SA	4
LAEP INVESTMENTS LTD	4
UM INVESTIMENTOS SA CTVM	4
BNY MELLON SERVICOS FINANCEIROS DTVM S.A.	3
BRADESCO S/A CTVM	3
CENTRAIS ELETRICAS BRASILEIRAS SA	3
COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA - CEB	3
CORVAL CORRETORA DE VALORES S/A	3
HSBC BANK BRASIL S.A. - BANCO MULTIPLO	3
SANTANDER CCVM S/A	3
Diversos participantes com 2 ou 1 reclamações (95)	147

PRODIN

PROGRAMA DE ORIENTAÇÃO E DEFESA DO INVESTIDOR

(21) 3554-6980



www.cvm.gov.br



www.investidor.gov.br



CVMEducacional



@CVMEducacional



CVMEducacional