

**RELATÓRIO ANUAL DE
GESTÃO DA OUVIDORIA**

2026

EXERCÍCIO 2025

**OUVIDORIA
MARÇO/2026**



Sumário

1 – APRESENTAÇÃO	3
2 – SOBRE A OUVIDORIA DA CVM	4
2.1 –A criação da Ouvidoria da CVM como unidade autônoma	4
2.1.1 – Impactos institucionais da criação da Ouvidoria	4
3 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FORÇA DE TRABALHO	5
3.1 - Equipe	6
3.2 – Cadeia de Valor	6
3.3 – Canais de Atendimento	8
3.4 – Fluxo de Atendimento	9
4 – DADOS ESTATÍSTICOS	11
4.1 Análise Quantitativa.....	12
4.2 – Análise Qualitativa	17
5. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES E PROPOSTA DE AÇÕES PARA SUPERA-LAS	18
5.1 Ações Exitosas.....	18
5.2 Principais Problemas e Desafios Enfrentados 2025	19
5.3 Propostas de Ações e Oportunidade para 2026	20
5.4 Carta de Serviços ao Usuário	21
6. INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS, AS JUSTIFICATIVAS METODOLÓGICAS, OS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES E AS MELHORIAS DECORRENTES	21
6.1 Serviços Avaliados e Metodologia Adotada	21
6.2 Resultado das Avaliações	22
6.3 Melhorias Decorrentes das Avaliações	23
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	24



1 – APRESENTAÇÃO

A Comissão de Valores Mobiliários – CVM é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Fazenda, instituída pela Lei nº 6.385/1976. Compete à Autarquia disciplinar, normatizar, regular e fiscalizar o funcionamento do mercado de valores mobiliários no Brasil, bem como a atuação de seus diversos participantes. Em conjunto com a Lei das Sociedades por Ações, a legislação que rege a atuação da CVM estabelece os fundamentos jurídicos que orientam o funcionamento, o desenvolvimento e a transparência do mercado de capitais brasileiro, visando à proteção dos investidores e à adequada atuação de seus participantes.

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria apresenta informações quantitativas e qualitativas relativas às atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria da CVM ao longo do ano de 2025, quando ainda era uma atividade desenvolvida pela Auditoria Interna da CVM (AUD). O documento tem por objetivo conferir transparência às ações realizadas pela unidade, bem como registrar e analisar as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Autarquia.

A elaboração deste relatório atende ao disposto na Lei nº 13.460/2017, que estabelece normas de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, bem como às diretrizes previstas no artigo 60 da Portaria CGU nº 116/2024. As informações aqui apresentadas foram consolidadas a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR, sistema oficial do Poder Executivo Federal destinado ao registro e ao tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, sob gestão da Controladoria Geral da União (CGU).

Destaca-se a utilização prioritária da plataforma Fala.BR como canal institucional de atendimento ao público no âmbito das atividades de ouvidoria. Por meio desse sistema, o cidadão pode encaminhar manifestações à CVM, contribuindo para o fortalecimento da participação social e para o aperfeiçoamento da atuação institucional.

Ressalta-se, contudo, que as manifestações registradas e tratadas pela Ouvidoria representam apenas uma parcela das demandas e percepções da sociedade acerca da atuação da CVM. A Autarquia dispõe também de um Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), canal oficial voltado principalmente aos investidores e demais participantes do mercado de capitais, por meio do qual é possível esclarecer dúvidas sobre o funcionamento do mercado, registrar reclamações relativas aos serviços prestados por agentes regulados, realizar consultas e sugestões, bem como apresentar denúncias relacionadas, por exemplo, a ofertas irregulares de produtos e serviços. O SAC é administrado pela Superintendência de Orientação aos Investidores e Finanças Sustentáveis - SOI.



2 – SOBRE A OUVIDORIA DA CVM

A Ouvidoria da Comissão de Valores Mobiliários – CVM, integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, constitui instância institucional de participação e controle social, responsável por acolher e tratar as manifestações apresentadas por usuários internos e externos da Autarquia, sejam pessoas físicas ou jurídicas.

No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria atua como canal de interlocução entre a sociedade e a CVM, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública, a melhoria contínua dos serviços prestados e o fortalecimento da transparência e da integridade institucional. O tratamento das manifestações é conduzido com observância aos princípios da ética, da imparcialidade, da transparência e do respeito ao processo democrático.

Por meio da atividade de ouvidoria, os cidadãos podem apresentar, com segurança e garantia de confidencialidade quando aplicável, manifestações relacionadas às áreas de atuação da Autarquia, tais como denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações de providências e pedidos de simplificação de serviços públicos. Essas manifestações constituem importante instrumento de participação social e de aperfeiçoamento das políticas e serviços públicos oferecidos pela CVM.

2.1 – A criação da Ouvidoria da CVM como unidade autônoma

No contexto do processo de aprimoramento da governança e do fortalecimento dos mecanismos de participação social, a CVM promoveu, em janeiro de 2026, alteração em seu Regimento Interno, formalizando a criação da Ouvidoria da CVM como unidade organizacional autônoma.

Até então, as atividades de ouvidoria eram desempenhadas no âmbito da Auditoria Interna (AUD). A institucionalização da Ouvidoria como unidade própria representa um importante avanço na estrutura de governança da Autarquia, alinhando a CVM às boas práticas adotadas no âmbito do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Essa mudança também reflete o amadurecimento institucional identificado nos ciclos de avaliação do “Modelo de Maturidade das Ouvidorias Públicas” (MMOuP), conduzido pela Controladoria-Geral da União, que incentiva o fortalecimento estrutural das unidades de ouvidoria como instrumentos de participação social, transparência e aprimoramento da gestão pública.

2.1.1 – Impactos institucionais da criação da Ouvidoria

A criação da Ouvidoria como unidade organizacional autônoma tende a produzir impactos positivos relevantes para a atuação institucional da CVM, entre os quais se destacam:



Fortalecimento do controle social: a consolidação de uma unidade dedicada amplia a capacidade institucional de acolher e tratar as manifestações da sociedade, permitindo identificar oportunidades de melhoria nos serviços prestados, aperfeiçoar procedimentos administrativos e subsidiar decisões voltadas à melhoria contínua da atuação regulatória e do atendimento ao cidadão.

Ampliação da transparência: a atuação estruturada da Ouvidoria confere maior visibilidade às demandas da sociedade e às providências adotadas pela Autarquia. A análise sistemática das manifestações também permite identificar informações de interesse recorrente que podem ser disponibilizadas de forma proativa por meio de mecanismos de transparência ativa, contribuindo para o aprimoramento do portal de dados abertos da Comissão de Valores Mobiliários.

Aprimoramento do atendimento ao cidadão: a especialização da estrutura de Ouvidoria tende a aumentar a agilidade, a qualidade e a consistência das respostas às manifestações, promovendo um atendimento mais qualificado e estimulando o uso da Ouvidoria pelo público interno e externo como canal legítimo de escuta e encaminhamento de demandas.

Produção de inteligência institucional a partir das manifestações: a sistematização das informações recebidas permite identificar padrões, riscos recorrentes e oportunidades de aprimoramento regulatório, gerando insumos relevantes para o processo de tomada de decisão e para o aperfeiçoamento contínuo da atuação da CVM.

3 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FORÇA DE TRABALHO

No exercício de 2025, o serviço de Ouvidoria ainda foi conduzido pela Auditoria Interna (AUD), sob supervisão do Auditor-Chefe. Ao longo do ano, contudo, as atividades de planejamento estiveram direcionadas à implementação da nova estrutura organizacional da Ouvidoria da CVM como órgão seccional da Autarquia, que passou a operar, como dito no tópico 2.1, como unidade autônoma a partir de janeiro de 2026.

As atividades de Ouvidoria foram desempenhadas com o apoio de dois servidores públicos efetivos da CVM, que acumulavam essas atribuições com outras atividades relacionadas à Auditoria e à Corregedoria.

Durante o ano, ocorreram alterações na composição da equipe responsável pelo serviço, o que trouxe desafios à continuidade das atividades, especialmente em razão da necessidade de capacitação e adaptação dos novos servidores às rotinas e procedimentos relacionados ao serviço de Ouvidoria. A equipe que encerrou o exercício de 2025, apresentada no quadro a seguir (item 3.1), é a mesma que permaneceu em atuação no início de 2026.

Mesmo diante de uma estrutura reduzida e do acúmulo de funções pelos servidores



envolvidos, foi possível assegurar o atendimento às demandas da sociedade e às solicitações dos órgãos de controle, bem como promover iniciativas voltadas ao aprimoramento do serviço de Ouvidoria prestado pela Autarquia.

No que se refere à qualificação técnica da equipe, registra-se que toda a equipe está empenhada em concluir, no ano de 2026, a Certificação em Ouvidoria, título concedido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) aos participantes que concluem os dez cursos ofertados, na modalidade a distância, no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO).

3.1 – Equipe

NOME	CARGO / FUNÇÃO	ATIVIDADE
Felipe Claret da Mota	Auditor Chefe	Responsável pela gestão das atividades de Ouvidoria da CVM.
Douglas Figueiredo Ferreira	Inspetor Federal	Gestão operacional da plataforma Fala.Br e apoio às atividades da Ouvidoria.
Pedro Paulo Ferreira dos Santos	Inspetor Federal	

Dados de: Dezembro/2025

3.2 – Cadeia de Valor

A cadeia de valor da Ouvidoria compreende o conjunto de atividades relacionadas à gestão das manifestações dos cidadãos, contribuindo para o funcionamento eficiente, eficaz e efetivo do serviço de Ouvidoria. Essas atividades abrangem desde o recebimento das manifestações, sua análise, classificação, identificação de informações sensíveis e anonimização, até o encaminhamento às áreas competentes e o acompanhamento das demandas.

A cadeia de valor também contempla a produção de relatórios gerenciais, a sistematização de informações e a proposição de melhorias nos serviços públicos, com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento ao cidadão e ao fortalecimento da gestão da Ouvidoria. Essas ações contribuem para o desenvolvimento e o aprimoramento da maturidade institucional em Ouvidoria, em consonância com as diretrizes do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União.



CADEIA DE VALOR DA OUVIDORIA

ENTRADA

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

-  Denúncia
-  Comunicação
-  Solicitação
-  Sugestão
-  Reclamação
-  Simplificação

PROCESSOS

- Receber e registrar manifestações
- Realizar triagem, análise e classificação das manifestações
- Encaminhar às áreas competentes e acompanhar prazos e respostas
- Identificar demandas recorrentes e oportunidades de melhoria
- Promover a transparência, efetividade e melhoria contínua dos serviços
- Monitorar a Carta de Serviços ao Usuário
- Promover a linguagem simples nas respostas
- Promover a Carta de Serviços ao Usuário
- Promover a linguagem simples nas respostas
- Aprimorar os indicadores de desempenho (MMOUP)

SAÍDA

- ☒ Atendimento ao cidadão
- ☒ Informações prestadas
- ☒ Mediação dos conflitos
- ☒ Solicitações respondidas
- ☒ Relatórios diversos
- ☒ Resposta conclusiva ao usuário
- ☒ Melhorias implementadas

SOCIEDADE

-  Cidadão
-  Alta administração
-  Órgãos de controle
-  Servidores e Funcionários



3.3 – Canais de Atendimento

Os canais de comunicação com os cidadãos constituem os meios pelos quais a sociedade pode encaminhar suas manifestações à CVM, contribuindo para o fortalecimento da participação social e para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Autarquia.

Atualmente, a Autarquia dispõe de dois principais canais para o recebimento de demandas da sociedade: (i) a plataforma Fala.BR, que reúne o Módulo de Ouvidoria e o Módulo da Lei de Acesso à Informação; e (ii) o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Em 2025, o Módulo de Ouvidoria permaneceu sob responsabilidade da Auditoria Interna (AUD), enquanto o Módulo da Lei de Acesso à Informação e o SAC continuaram sendo operados pela Superintendência de Orientação aos Investidores e Finanças Sustentáveis - SOI.

A partir de 2026, em decorrência das alterações previstas no regimento interno da CVM, iniciou-se o processo de transição gradual das atividades relacionadas ao Módulo de Acesso à Informação, cujas atribuições passarão a ser progressivamente assumidas pela Unidade de Ouvidoria da CVM. Ao final desse processo, tanto o Módulo de Ouvidoria quanto o Módulo de Acesso à Informação estarão sob a responsabilidade da Ouvidoria, permanecendo o SAC sob a gestão da SOI.

Atualmente, as manifestações podem ser encaminhadas para a Unidade de Ouvidoria da CVM pelos seguintes meios:

- Plataforma Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>);
- E-mail: ouvidor@cvm.gov.br;
- Carta: Rua Sete de Setembro, 111, 24º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ - 20050-901; e
- Atendimento Presencial (Agendamento via e-mail).

A plataforma Fala.BR constitui o canal preferencial para o encaminhamento de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e comunicações, por assegurar maior segurança, integridade, transparência e rastreabilidade no tratamento das manifestações.

Ressalta-se que tanto o público interno quanto o externo podem utilizar qualquer dos canais de atendimento disponibilizados pela CVM para o envio de manifestações. As demandas eventualmente recebidas por outros canais são registradas pela Ouvidoria na plataforma Fala.BR, em conformidade com o art. 9º da Portaria nº 116/2024 da Controladoria-Geral da União, a fim de assegurar seu adequado tratamento e acompanhamento.

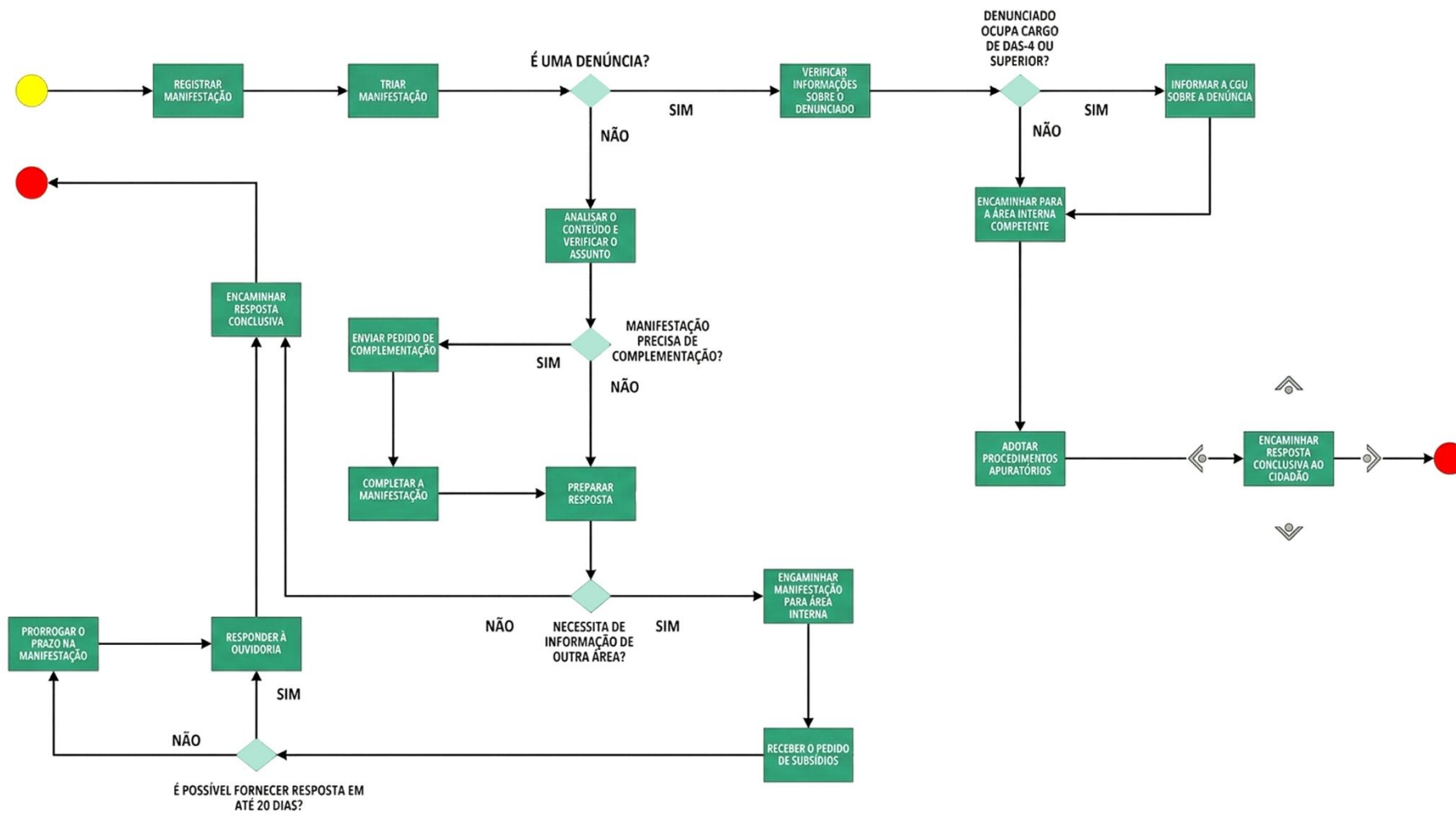


3.4 – Fluxo de Atendimento

O fluxograma apresentado a seguir (figura A), ilustra de forma clara e detalhada as etapas do processo de atendimento às manifestações enviadas ao serviço de ouvidoria da CVM. Este fluxo também está publicado no site da CVM em: www.gov.br/cvm/pt-br/canais_atendimento/servico-de-ouvidoria



3.4.1 FIGURA A:





O fluxo de tratamento das manifestações tem início com o acolhimento da demanda apresentada pelo cidadão, que, com dito anteriormente, pode ocorrer por diferentes canais de atendimento, como e-mail, telefone, correspondência, atendimento presencial ou por meio da plataforma Fala.BR. Independentemente do canal utilizado, todas as manifestações são registradas na plataforma, o que assegura a formalização, o acompanhamento e a rastreabilidade do atendimento prestado.

Nos casos de denúncia, após o registro da manifestação é realizada análise preliminar pela Ouvidoria para verificação das informações apresentadas e da competência para tratamento do caso. Quando necessário, podem ser solicitadas informações complementares ao denunciante. Confirmados os elementos mínimos de materialidade e autoria, a denúncia é considerada apta, anonimizada para a proteção do denunciante, nos termos do Decreto 10.153/2019, e por fim encaminhada para a área de apuração competente. Caso seja competência da Corregedoria a Denúncia será tramitada por meio da integração do Fala.BR com o sistema e-PAD, observadas as diretrizes aplicáveis e eventuais comunicações institucionais pertinentes.

Para as demais manifestações, como solicitações, reclamações, sugestões etc, a Ouvidoria realiza análise do conteúdo apresentado e adota as providências necessárias para seu adequado tratamento. Conforme o caso, a manifestação pode ser encaminhada à área técnica responsável para esclarecimentos, complementada mediante solicitação de informações adicionais ao cidadão ou respondida diretamente pela Ouvidoria.

A organização dessas etapas permite assegurar que todas as demandas sejam analisadas e respondidas dentro dos prazos legais, contribuindo para a transparência, o controle social e o aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão.

4 – DADOS ESTATÍSTICOS

As informações utilizadas na elaboração deste relatório de gestão de Ouvidoria foram extraídas principalmente da plataforma Fala.BR e do portal “Painel Resolveu?”, ferramentas disponibilizadas pela Controladoria-Geral da União para registro, acompanhamento e transparência das manifestações encaminhadas pelos cidadãos aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

Essas plataformas reúnem dados consolidados sobre as manifestações recebidas, possibilitando o acompanhamento de indicadores relacionados à prestação de serviços públicos, à qualidade do atendimento e à transparência institucional, destacando-se que a plataforma Fala.BR é o principal instrumento operacional do serviço de ouvidoria e a fonte primária dos dados estatísticos apresentados neste relatório.



4.1 Análise Quantitativa

A análise quantitativa mostra os números associados às manifestações enviadas pelos cidadãos ao serviço de ouvidoria da CVM.

As manifestações de ouvidoria englobam demandas categorizadas como denúncias, elogios, reclamações, sugestões, solicitações e simplifique (Figura 1 abaixo). Vale ressaltar, as manifestações da Lei de Acesso à Informação (LAI) não são aqui analisadas, por fazerem parte de outro relatório específico, cuja competência é da Superintendência de Orientação aos Investidores e Finanças Sustentáveis – SOI, não estando no âmbito das atividades do serviço da Ouvidoria da CVM.



Figura 1 – Fonte Fala.BR

Em 2025, o serviço de Ouvidoria da CVM recebeu e tratou um total de 844 manifestações, representando uma média de 70 registros por mês, e um aumento de aproximadamente 17,22% em relação ao ano de 2024, quando foram registradas 720 manifestações, conforme evidenciado no gráfico 1 abaixo.

**Gráfico 1: Total de manifestações de ouvidoria por ano**

Fonte: Fala.BR, em 04/03/2026

Esse crescimento no número de manifestações pode estar associado, entre outros fatores, à maior visibilidade de temas relacionados ao mercado de capitais no período, especialmente em razão de casos amplamente noticiados e investigados pela CVM no segundo semestre de 2025, o que pode ter estimulado investidores e cidadãos a recorrerem com maior frequência aos canais institucionais de manifestação.

Nesse contexto, embora a reformulação do sítio eletrônico da CVM tenha buscado orientar os cidadãos e dar maior destaque ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), ainda se observa um volume significativo de manifestações de investidores registradas diretamente no canal Fala.BR da Ouvidoria. O SAC é o canal institucional destinado ao atendimento de demandas relacionadas à atuação de participantes do mercado de valores mobiliários, bem como à prestação de orientações ao investidor, sendo administrado pela Superintendência de Orientação aos Investidores e Finanças Sustentáveis – SOI.

Dessa forma, parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria precisa ser redirecionada ao canal adequado (SAC), a fim de que seja tratada pela área responsável. Esse cenário indica que, apesar das medidas adotadas para aprimorar a comunicação dos canais de atendimento ao público, ainda há espaço para aperfeiçoar a orientação aos usuários quanto ao uso mais adequado desses canais.

O Gráfico 2 a seguir apresenta a quantidade de manifestações recebidas pela CVM por mês ao longo do ano de 2025.

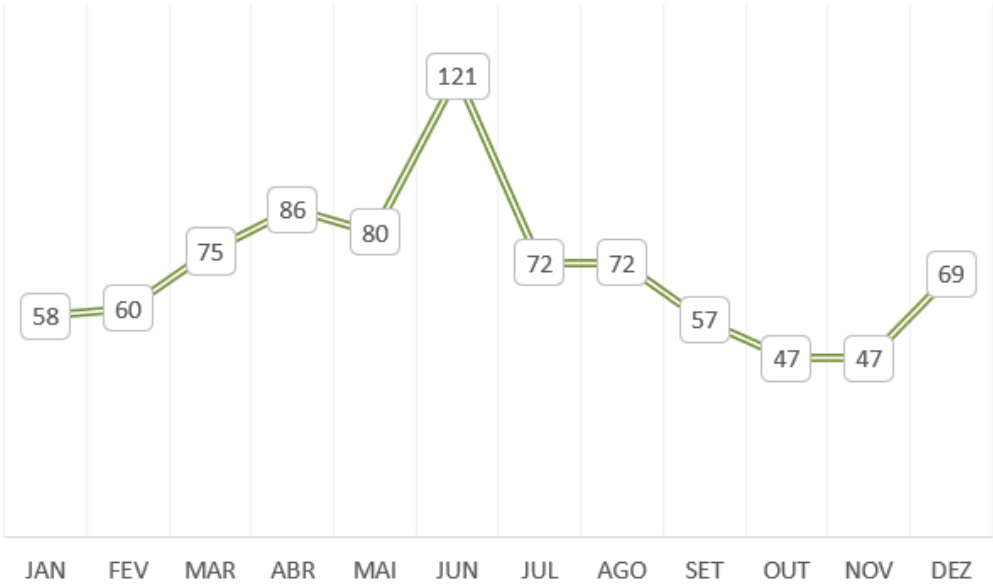


Gráfico 2 - Fonte: Fala.BR, em 04/03/2026

Do Gráfico 2 acima, observa-se um crescimento gradual das manifestações entre janeiro (58) e abril (86), com pico em junho (121), seguido de redução progressiva até outubro e novembro (47). Já em dezembro (69), nota-se nova elevação, aproximando-se novamente da média mensal do período (70).

A Tabela 1 abaixo discrimina os tipos de manifestações recebidos em 2025 e 2024, com vista à facilitar a comparação da atividade entre os referidos períodos:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS				
Tipo	2025		2024	
Comunicação	92	10,90%	111	15,42%
Denúncia	178	21,09%	124	17,22%
Elogio	5	0,59%	0	0,00%
Reclamação	290	34,36%	211	29,31
Simplifique	2	0,24%	1	0,14%
Solicitação	264	31,28%	268	37,22%
Sugestão	13	1,54%	5	0,69%
Total	844	100,0%	720	100,00%

Tabela 1 – Fonte: Fala.BR, em 04/03/2026



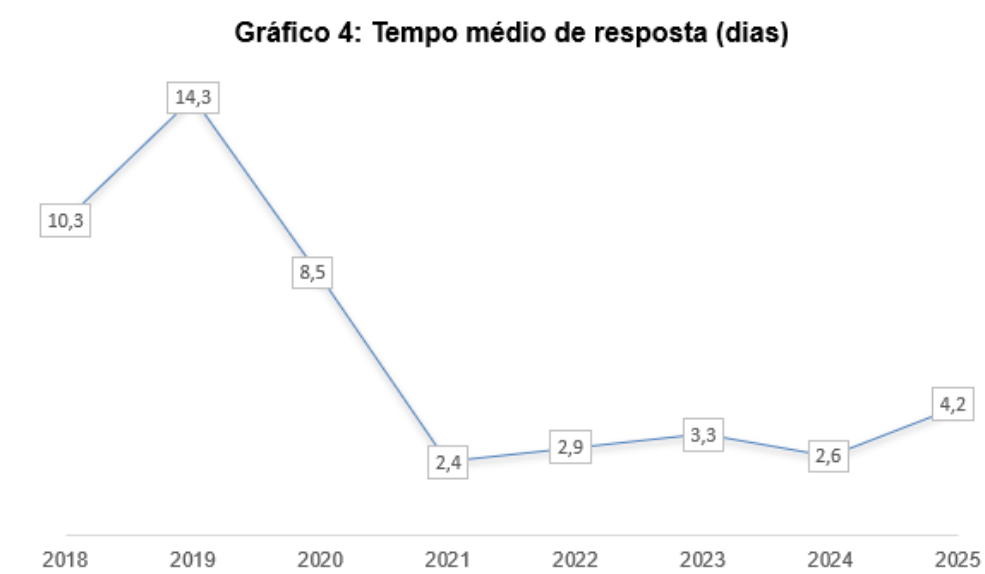
Como observado na tabela acima, no período analisado (2025) os tipos mais frequentes foram reclamações (34,36%) e solicitações (31,28%), seguidos por denúncias (21,09%) e comunicações (10,90%), evidenciando-se a predominância de demandas relacionadas a providências a serem tratadas pela CVM, característica observada também no exercício anterior (2024).

Ainda no comparativo entre os anos, destaca-se o aumento das manifestações de natureza positiva e propositiva. As sugestões passaram de 5 registros em 2024 para 13 em 2025, representando crescimento de 160%, enquanto os elogios, inexistentes no ano anterior, passaram a registrar 5 manifestações em 2025. Embora ainda representem parcela reduzida do total, esses resultados indicam maior engajamento dos usuários não apenas para relatar problemas, mas também para reconhecer boas práticas e contribuir com sugestões de melhoria dos serviços prestados.

É importante ressaltar que parcela significativa das denúncias e comunicações recebidas pela Ouvidoria, continuaram em 2025 referindo-se a situações envolvendo participantes do mercado de valores mobiliários regulados pela CVM, nas quais o cidadão relata ter sido prejudicado pela atuação dessas instituições, tratando-se, portanto, de demandas de competência do Serviço de Atendimento ao Cidadão da CVM (SAC).

Atualmente, essas manifestações são respondidas de forma conclusiva pela Ouvidoria, com o esclarecimento sobre sua competência e a orientação ao cidadão quanto ao registro da demanda no canal adequado da CVM, o SAC.

No gráfico 4 a seguir, observa-se uma tendência de redução no tempo médio anual de resposta da CVM no Fala.BR ao longo dos anos, evidenciando a evolução na agilidade dos atendimentos, com relativa estabilidade nos últimos quatro anos. Destaca-se que, em 2025, houve um pequeno aumento no tempo médio de resposta em relação ao ano anterior, mantendo-se, contudo, inferior a 5 dias, o que reflete o esforço contínuo da Ouvidoria em assegurar celeridade no atendimento às manifestações dos cidadãos.



Fonte: “Painel Resolveu?”, em 05/03/2026

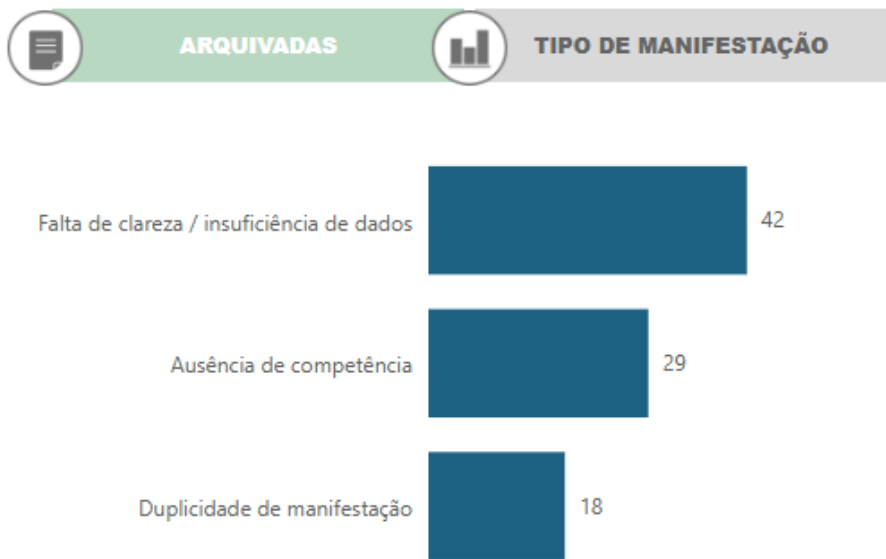


Figura 2 - Fonte: “Painel Resolveu?”, em 05/03/2026



No período analisado (Figura 2), foram registrados 89 arquivamentos de manifestações, conforme prevê o art. 31 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024¹. Desses, 42 casos (47,2%) ocorreram por falta de clareza ou insuficiência de dados, 29 casos (32,6%) por ausência de competência da CVM para tratar do assunto apresentado e 18 casos (20,2%) por duplicidade de manifestação, quando o cidadão registra mais de uma demanda sobre o mesmo tema já existente no sistema.

Observa-se que a principal causa de arquivamento foi a falta de clareza ou insuficiência de informações, responsável por quase metade dos casos. Nessas situações, as informações inicialmente apresentadas não são suficientes para permitir a adequada análise da demanda ou o encaminhamento para as áreas responsáveis.

Cabe destacar que, como boa prática, a Ouvidoria da CVM busca, sempre que possível, solicitar a complementação das informações ao cidadão antes de proceder ao arquivamento da manifestação, de modo a possibilitar o adequado tratamento da demanda e ampliar as chances de atendimento efetivo.

Mesmo considerando esses casos específicos, o conjunto das manifestações registradas no período apresenta elevado índice de resolatividade, com 99,68% das demandas consideradas resolvidas, resultado que evidencia a efetividade do fluxo de tratamento das manifestações e o esforço institucional para assegurar respostas adequadas e orientações aos cidadãos.

4.2 – Análise Qualitativa

A análise qualitativa das manifestações recebidas no período indica que a maior parte das demandas registradas na Ouvidoria refere-se a reclamações, solicitações de orientação ou denúncias relacionadas a participantes regulados pela CVM, bem como a relatos envolvendo ofertas irregulares de investimentos, potenciais golpes e outras práticas no mercado de capitais.

¹ Portaria Normativa CGU nº 116/2024 –

Art. 31. São condições para arquivamento das manifestações:

I - teor duplicado de um mesmo manifestante, nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas; II - falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda; III - falta de urbanidade; IV - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados; V - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou VI - perda de objeto.



Essas manifestações estão, em grande medida, associadas às atribuições da Superintendência de Orientação aos Investidores e Finanças Sustentáveis - SOL, responsável pela prestação de informações ao público investidor por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Observa-se, nesse contexto, que muitos cidadãos utilizam a Ouvidoria como canal inicial de contato com a Autarquia, embora o atendimento dessas demandas seja, em regra, realizado pelo referido SAC.

Essa dinâmica já havia sido identificada pela CVM em 2024, quando se constatou que parte relevante das manifestações registradas no sistema Fala.BR correspondia, na prática, a pedidos de orientação ao investidor. Na ocasião, foram promovidas melhorias nas páginas informativas do portal institucional, com o objetivo de ampliar a divulgação do canal adequado para esse tipo de atendimento e facilitar o acesso dos cidadãos às informações necessárias.

Em 2025, a Autarquia deu continuidade ao aprimoramento das páginas relacionadas ao SAC e à Ouvidoria no portal institucional da CVM, com o objetivo de tornar mais claras as orientações sobre os canais de atendimento disponíveis. Ainda assim, observa-se que parte das manifestações continua sendo inicialmente direcionada à Ouvidoria e posteriormente redirecionada ao SAC. Esse cenário indica que o canal da Ouvidoria permanece sendo percebido por parcela dos cidadãos como porta de entrada para o contato com a CVM, reforçando a importância do contínuo aprimoramento das estratégias de comunicação institucional e de orientação quanto aos canais mais adequados para cada tipo de demanda.

5. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES E PROPOSTA DE AÇÕES PARA SUPERA-LAS

5.1 Ações Exitosas

5.1.1 Simplificação das Respostas

Em 2025, o serviço de Ouvidoria promoveu a simplificação de seus padrões de resposta ao cidadão, com o objetivo de tornar a comunicação mais clara, simples e objetiva. A iniciativa está alinhada às diretrizes da Lei nº 15.263/2025, publicada em 14 de novembro de 2025, que instituiu a Política Nacional de Linguagem Simples e orienta órgãos e entidades públicas a adotarem padrões de redação que favoreçam a clareza das informações prestadas à população. Com isso, buscou-se aprimorar a comunicação institucional e facilitar a compreensão das respostas fornecidas ao cidadão.

5.1.2 Aprimoramento do Site

Em continuidade ao processo de aprimoramento iniciado em exercícios anteriores, a página da Ouvidoria (https://www.gov.br/cvm/pt-br/canais_atendimento/servico-de-ouvidoria), no site da CVM (www.cvm.gov.br) revisada em 06/06/2025, passou a apresentar de forma mais estruturada informações sobre o funcionamento do serviço,



incluindo definição, objetivos institucionais, público-alvo (interno e externo) e tipologia das manifestações (reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, elogio e simplificação).

Ressalta-se, ainda, que a referida página da Ouvidoria destacou orientação aos investidores, direcionando-os ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) nos casos de consulta, reclamação ou denúncia relacionadas ao mercado de capitais e seus participantes.

Foram também detalhados aspectos operacionais, como o acesso via Plataforma Fala.BR, prazos de resposta, possibilidade de complementação de informações, garantia de proteção de dados do manifestante e formas de atendimento, inclusive presencial mediante agendamento.

5.1.3 Criação da Ouvidoria como Unidade Autônoma

Em decorrência dos esforços empreendidos ao longo de 2025, a Ouvidoria da CVM foi formalmente instituída como unidade autônoma, em janeiro de 2026, conforme detalhado no tópico 2.1 deste relatório.

A medida visa a fortalecer o controle social, incentivando a participação democrática do cidadão na melhoria dos serviços prestados pela CVM, a ampliar a transparência e a fomentar a produção de informações estratégicas de inteligência, contribuindo ainda com a gestão institucional a partir das manifestações recebidas, entre outros impactos descritos no tópico 2.1.1.

5.2 Principais Problemas e Desafios Enfrentados 2025

5.2.1 Acúmulo de funções

Em 2025, as atividades de Ouvidoria foram desempenhadas com o apoio de apenas dois servidores efetivos da CVM, que acumulavam essas atribuições com responsabilidades nas áreas tanto de Auditoria quanto de Corregedoria. Esse acúmulo de funções impediu um melhor desempenho da área e representou um desafio à plena execução de suas atividades, bem como ao atendimento integral das exigências estabelecidas pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Com a criação da unidade autônoma de Ouvidoria da CVM, em 2026, espera-se a superação desse desafio, com consequente fortalecimento das atividades da área.

5.2.2 Alterações na Composição da Equipe de Ouvidoria

Conforme descrito no item 3, ao longo de 2025, a equipe responsável pelo serviço de Ouvidoria passou por alterações em sua composição, o que se configurou como um desafio relevante à continuidade e à estabilidade das atividades da Ouvidoria. Esse cenário demandou esforços adicionais para a capacitação e a adaptação dos novos servidores às rotinas, fluxos e procedimentos específicos do serviço,



5.2.3 Poucas manifestações do público Interno da CVM

Verificou-se, ainda, em 2025, que apenas uma parcela minoritária das manifestações recebidas teve origem no público interno, o que se configura como um desafio para a atuação da Ouvidoria. Entre os fatores que podem ter contribuído para esse cenário, destaca-se a anterior vinculação do serviço à Auditoria, o que pode ter reduzido sua visibilidade junto aos servidores da Autarquia.

Esse contexto evidencia a necessidade de fortalecimento da Ouvidoria como canal acessível e confiável também para o público interno, com a promoção de iniciativas que estimulem sua utilização e reforcem a percepção de um ambiente seguro, com garantia de preservação da identidade do manifestante.

5.3 Propostas de Ações e Oportunidade para 2026

5.3.1 Criação de um fluxo para cada tipo de manifestação

A Ouvidoria da CVM promoverá a definição e formalização de fluxos específicos para cada tipo de manifestação, em alinhamento às recomendações da Ouvidoria-Geral da União (OGU), com posterior divulgação na página institucional. A iniciativa tem como objetivo ampliar a transparência dos procedimentos adotados, assegurando maior clareza ao cidadão quanto ao tratamento de suas demandas.

Adicionalmente, a padronização dos fluxos buscará garantir isonomia no tratamento das manifestações, conferir maior celeridade e previsibilidade às respostas, bem como contribuir para a uniformização de procedimentos internos, redução de retrabalho e aprimoramento contínuo da qualidade do atendimento.

5.3.2 Ações de comunicação

Com vistas a enfrentar o desafio identificado no item 5.2.3, estabelece-se como compromisso para o exercício de 2026 a realização de ações de divulgação interna sobre o trabalho realizado pela Ouvidoria, bem como sobre os canais destinados ao acolhimento de manifestações de servidores ou colaboradores, incluindo reclamações, denúncias, sugestões e solicitações.

A iniciativa busca ampliar o conhecimento e a utilização dos canais no âmbito interno, de modo que os servidores e colaboradores encontrem um espaço de acolhimento para as suas manifestações, as quais contribuirão, ainda, para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela CVM, uma vez que tais pessoas, diretamente envolvidas nas rotinas institucionais, podem fornecer insumos relevantes para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela CVM.

5.3.3 Treinamento contínuo

A fim de mitigar o desafio identificado no item 5.2.2, relativo às alterações na composição da equipe, estabelece-se como compromisso para o exercício de 2026 a implementação de um plano interno de capacitação contínua da Ouvidoria, iniciando-se pela obtenção da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada pela Escola Nacional de Administração Pública



(Enap), por todos os integrantes da equipe. A medida visa promover o nivelamento de conhecimentos, a padronização de procedimentos e o fortalecimento das competências técnicas necessárias ao adequado desempenho das atividades.

5.4 Carta de Serviços ao Usuário

Atualmente, a Carta de Serviços disponível no portal gov.br está integrada ao site da CVM, sendo atualizada diariamente, cabendo às áreas técnicas a inclusão de novas informações.

O monitoramento da atualização foi realizado em 21/11/2025, após a SOI encaminhar comunicação à alta administração, solicitando a indicação de pontos focais para análise do Regimento Interno da CVM. A iniciativa teve como objetivo identificar serviços, especialmente atos de liberação, previstos no Regimento e ainda não contemplados na Carta de Serviços.

Em decorrência das alterações promovidas pelas Resoluções CVM nº 239 e nº 241, de 2026, no Regimento Interno, novos ajustes serão necessários ao longo do ano de 2026, incluindo a previsão de inclusão de cerca de 30 novos serviços na Carta, dos quais aproximadamente 20 correspondem a atos de liberação (registros e autorizações).

Ao final desse processo, com conclusão estimada para 30/06/2026, espera-se que a CVM disponha de uma Carta de Serviços plenamente atualizada, alinhada ao seu Regimento Interno, aderente às diretrizes da CGU e com elevado nível de qualidade informacional.

6. INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS, AS JUSTIFICATIVAS METODOLÓGICAS, OS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES E AS MELHORIAS DECORRENTES

6.1 Serviços Avaliados e Metodologia Adotada

No período de referência, foram analisadas as avaliações de satisfação dos usuários relativas ao tratamento das manifestações da Ouvidoria, enquanto serviço prestado por meio da plataforma Fala.BR.

A avaliação foi realizada com base nas pesquisas de satisfação respondidas voluntariamente pelos usuários, após a conclusão das manifestações registradas na referida plataforma.

O instrumento de avaliação consiste em questionário eletrônico padronizado que permite ao usuário atribuir uma nota ao atendimento recebido, bem como registrar comentários sobre sua experiência.

Os dados foram consolidados pela Ouvidoria com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços.



Para 2026, reconhece-se a necessidade de ampliar essa avaliação para outros serviços prestados pela CVM, de modo a promover visão mais abrangente da experiência do usuário e subsidiar o aprimoramento contínuo dos serviços institucionais.

6.2 Resultado das Avaliações

Inicialmente, no comparativo entre 2025 e 2024 (Figura 3 abaixo), observa-se melhoria na satisfação média dos usuários, que passou de 27,08% para 31,08%, evidenciando evolução na percepção do atendimento prestado pela Ouvidoria ao longo do período analisado.

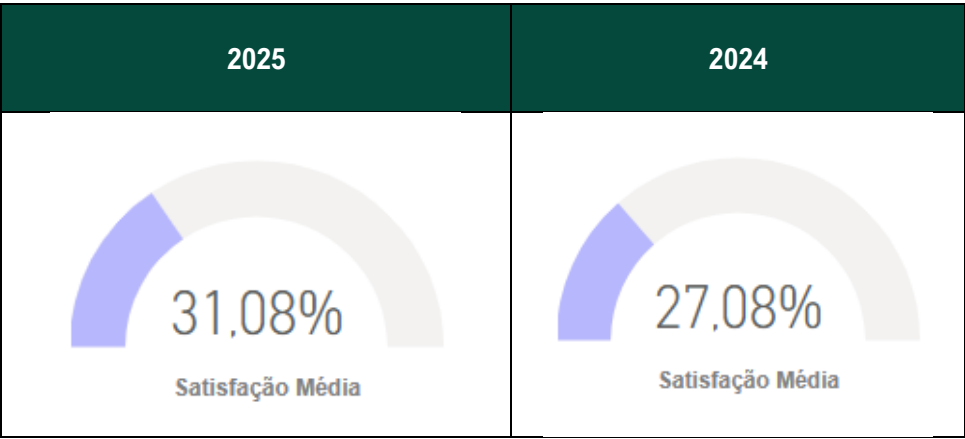


Figura 3 – Fonte: “Painel Resolveu?”, em 16/03/2026

No entanto, a análise detalhada das avaliações de satisfação registradas em 2025 (Gráfico 5 a seguir) demonstra que, apesar da melhoria observada no indicador agregado de satisfação média, ainda há amplo espaço para evolução na qualidade percebida do serviço. O conjunto de respostas (37 no total) apresenta predominância de percepções negativas quanto ao tratamento das manifestações da Ovidoria, sendo que 54,05% dos respondentes classificaram o atendimento como “muito insatisfatório” e 10,81% como “insatisfatório”. Em contrapartida, 16,22% dos usuários declararam-se “satisfeitos” e 13,51% “muito satisfeitos”, enquanto 5,41% atribuíram avaliação “regular”.

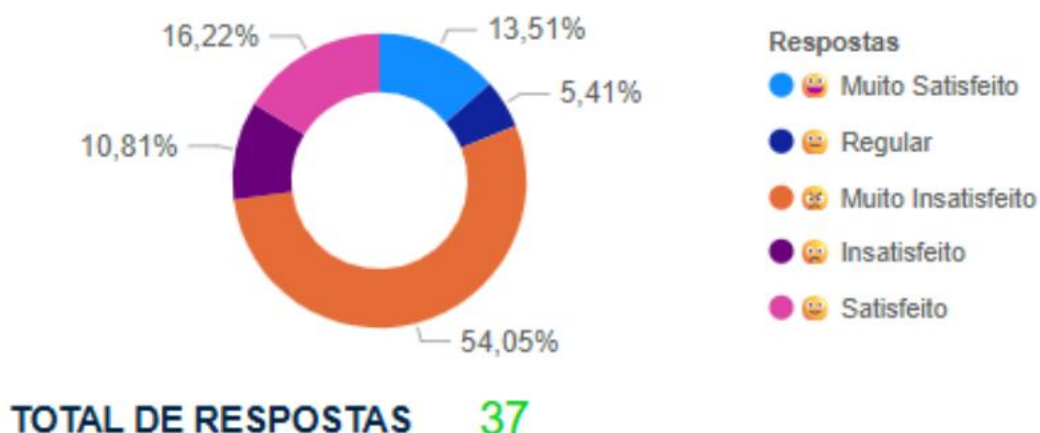


Gráfico 5 - Fonte: "Painel Resolveu?", em 16/03/2026

Entende-se que a principal causa das avaliações negativas decorre do fato de que parcela significativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria trata de temas relacionados ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), por estarem no âmbito dos regulados da CVM. Nesses casos, a Ouvidoria apresenta resposta conclusiva ao usuário com a devida orientação para acessar o canal adequado do SAC no site da CVM, procedendo, em seguida, ao encerramento da manifestação, o que pode impactar negativamente a percepção do usuário quanto à resolutividade do atendimento.

Nesse contexto, o fluxo atualmente adotado pode ser reavaliado pela unidade de Ouvidoria, com vistas a aprimorar o direcionamento dessas manifestações, inclusive mediante eventual tramitação interna para a Superintendência de Orientação aos Investidores e Finanças Sustentáveis – SOI, no próprio Fala.BR, de modo a conferir maior efetividade ao atendimento das demandas dos cidadãos.

Ressalta-se, ainda, a baixa participação dos usuários na pesquisa de satisfação, considerando o volume total de manifestações tratadas no período. Esse fator limita a representatividade dos resultados e a capacidade de generalização das conclusões.

6.3 Melhorias Decorrentes das Avaliações

A análise das avaliações de satisfação e, em especial, dos comentários registrados pelos usuários, permitiu à Ouvidoria identificar oportunidades de melhoria na prestação do serviço de tratamento das manifestações. Dentre os principais pontos observados, destacou-se a recorrência de registros indicando dificuldade de compreensão das respostas apresentadas, o que evidenciou a necessidade de aperfeiçoamento da linguagem e da forma de comunicação adotada.

Diante desse diagnóstico, a Ouvidoria da CVM, conforme citado no item 5.1.1, promoveu a revisão e a simplificação dos padrões de resposta, com foco na adoção de linguagem mais clara, objetiva e acessível ao cidadão, sem prejuízo da precisão técnica das



informações prestadas. A iniciativa buscou tornar as respostas mais compreensíveis, contribuindo para o aprimoramento da experiência do usuário e para o aumento da percepção de resolutividade do atendimento.

Adicionalmente, foram adotadas medidas de aprimoramento, tais como: (i) a capacitação das equipes envolvidas no atendimento da Ouvidoria, mediante a realização do curso da Enap “Linguagem simples aproxima o governo das pessoas: como usar?”, com foco na qualificação das respostas; (ii) a atualização das informações no site da CVM, com a inclusão de destaque ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) na página da Ouvidoria, conforme detalhado no item 5.1.2, com o objetivo de orientar o usuário quanto ao canal mais adequado para sua demanda; e (iii) o acompanhamento contínuo das avaliações de satisfação, tanto por meio do sistema Fala.BR quanto do “Painel Resolveu?”, de modo a subsidiar o monitoramento e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 evidenciou a relevância do serviço de Ouvidoria da CVM como instrumento de participação social e aprimoramento da gestão pública, refletida no aumento de 17,2% no volume de manifestações e na manutenção de elevados níveis de resolutividade (99,68%), com celeridade no atendimento. Observou-se, contudo, a predominância de demandas relacionadas à orientação ao investidor, muitas das quais são de competência do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), indicando a necessidade de contínuo aperfeiçoamento das estratégias de comunicação institucional e de direcionamento adequado dos usuários aos canais corretos.

Mesmo diante de limitações estruturais ao longo de 2025, como o reduzido quadro de pessoal, o acúmulo de funções e as mudanças na composição da equipe, o serviço de Ouvidoria assegurou o adequado tratamento das manifestações e promoveu avanços relevantes, como a simplificação da linguagem das respostas e o aprimoramento de sua página institucional. Destaca-se, ainda, como marco institucional, a efetiva criação da Ouvidoria da CVM como unidade organizacional autônoma em janeiro de 2026, medida que fortalece sua atuação, amplia sua capacidade de geração de inteligência institucional e reforça seu papel na promoção da transparência e do controle social.

Para o exercício de 2026, as ações planejadas concentram-se na consolidação dessa nova estrutura, com destaque para a formalização de fluxos específicos por tipo de manifestação, o fortalecimento da comunicação institucional, especialmente junto ao público interno, e o investimento na capacitação contínua da equipe. Tais iniciativas visam aprimorar a qualidade do atendimento, aumentar a eficiência dos processos e ampliar a efetividade da Ouvidoria da CVM como canal estratégico de escuta, orientação e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Autarquia.

