

PROGRAMA DE ORIENTAÇÃO E DEFESA  
AO INVESTIDOR (PRODIN)

# ATENDIMENTO AO PÚBLICO

BOLETIM SEMESTRAL: 2º SEMESTRE 2010



**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, por meio dos 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 do exame do caso é aberto um Processo Administrativo. Em 2010, foi necessário envolver outra Superintendência da CVM em 21% dos processos abertos.

Das 19.260 demandas recebidas (consultas, reclamações e denúncias) foi necessária a abertura de processo em apenas 518 casos, dos quais 299 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 (58.295 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](http://www.portaldoinvestidor.gov.br)). Para atualização sobre essas iniciativas e novidades da CVM, veja o perfil CVM Educacional no Twitter: <http://twitter.com/CVMEducacional>.

#### QUADRO 1:

ATENDIMENTO	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (2º semestre)	2010 (Total)
Pessoal	1.759	2.537	2.571	2.597	1.744	869	1.731
Telefônico	8.177	9.878	10.158	8.821	8.316	3.920	7.741
Processos	1.319	1.210	1.420	1.336	1.143	518	975
Outros	2.839	104	142	50	23	21	35
Central 0800	158.579	30.200	35.410	20.988	17.995	8.295	26.793
SAC	23.586	12.625	12.804	12.437	19.458	5.637	10.762
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>196.259</b>	<b>56.554</b>	<b>62.505</b>	<b>46.229</b>	<b>48.679</b>	<b>19.260</b>	<b>48.037</b>
Publicações	38.987	120.526	96.636	57.714	77.695	58.295	77.937
<b>TOTAL</b>	<b>235.246</b>	<b>177.080</b>	<b>159.141</b>	<b>103.943</b>	<b>126.374</b>	<b>77.555</b>	<b>125.974</b>

#### 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			
	2º Semestre 2010	%*	julho/08 a junho/10	%*
Negociações com Valores Mobiliários	179	39,43	829	40,15
Fundo de Investimento	93	20,48	356	17,24
Posição Acionária	50	11,01	219	10,61
Ofertas Irregulares	27	5,95	99	4,79
Medidas Adotadas por Controlador e/ou Administrador de Companhia	19	4,19	56	2,71
Demora na Transferência de Ações	18	3,96	75	3,63

\* Percentual calculado em relação ao total de processos de reclamação e denúncia abertos no período.

Questões relativas à atuação de Instituições participantes do sistema de intermediação em negociações realizadas no mercado primário e em Bolsa de Valores representaram o maior volume de reclamações recebidas por esta Comissão, no período em questão. Dentre as reclamações, foram relatadas operações sem anuência dos clientes, algumas com a intermediação de agentes autônomos, cobrança de taxas não pactuadas e procedimentos adotados na intermediação de ofertas públicas que dificultaram o acesso de investidores à subscrição do ativo.

No que diz respeito, ainda, a operações no mercado primário, recebemos manifestações contrárias a procedimentos adotados em ofertas públicas, tanto quanto à alteração no cronograma como também ao cancelamento de operação. A qualidade de informações prestadas ao mercado, no âmbito de reestruturações societárias foi, também, objeto de reclamações a esta Comissão.

Sem concentração em determinada instituição ou companhia, recebemos demandas relativas à qualidade do atendimento prestado por representantes de companhias abertas e administradores de carteira de valores mobiliários, tendo, ainda, havido manifestações quanto à rentabilidade de aplicações em cotas de Fundo de Investimento.

Providências adotadas por esta Comissão referentes à aplicação de medidas previstas na Instrução CVM nº 480, em especial, no que concerne à previsão de suspensão de registro das companhias abertas e estrangeiras inadimplentes, foram objeto de preocupação dos investidores que recorreram a esta Autarquia para melhores informações quanto a procedimentos que poderiam ser adotados à questão, tanto por parte desta Comissão quanto pelas próprias Companhias.

Investidores relataram, também, o recebimento de propostas de investimentos, veiculadas pela internet, por pessoas não credenciadas por esta Comissão.

Todas as demandas foram verificadas caso a caso e, quando constatadas irregularidades nos procedimentos adotados 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			
	2º Semestre 2010	%*	julho/08 a junho/10	%*
CONGLOMERADO BRADESCO <sup>(1)</sup>	44	9,69	198	9,59
CONGLOMERADO ITAÚ-UNIBANCO <sup>(2)</sup>	43	9,47	185	8,96
CONGLOMERADO BANCO DO BRASIL <sup>(3)</sup>	29	6,39	137	6,63
UM INVESTIMENTOS S/A CTVM	27	5,95	40	1,94
XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A.	22	4,85	20	0,97
CONGLOMERADO SANTANDER (BRASIL) <sup>(4)</sup>	15	3,30	132	6,39
TOV CCTVM LTDA	14	3,08	106	5,13
ÁGORA CTVM S/A	9	1,98	64	3,10
PETRÓLEO BRASILEIRO S/A.- PETROBRAS	7	1,54	24	1,16
CONGLOMERADO BANIF <sup>(5)</sup>	6	1,32	44	2,13
LAEP INVESTMENTS LTD	6	1,32	9	0,44
PLANNER CV SA	6	1,32	19	0,92

\* Percentual calculado em relação ao total de processos de reclamação e denúncia abertos no período.

(1) BANCO BRADESCO S/A: 37 + BRADESCO S/A CTVM: 7.

(2) ITAÚ UNIBANCO S/A: 25 + ITAÚ CV S.A.: 9 + BANCO ITAUCARD S/A: 1 + ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A: 3 + UNIBANCO INVESTSHOP CVMC S/A: 3 + UNIBANCO UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S/A: 2.

(3) BB BANCO DE INVESTIMENTO S/A: 18 + BANCO DO BRASIL S/A.: 9 + BB GESTÃO DE RECURSOS DTVM: 2

(4) BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A: 12 + SANTANDER S/A CCT: 1 + BANCO ABN AMRO REAL S/A: 2.

(5) BANIF CVC S/A: 6

QUADRO 4:

DETALHAMENTO DOS CONGLOMERADOS					
TIPO DE SERVIÇO PRESTADO	BRADESCO	ITAÚ UNIBANCO	BANCO DO BRASIL	SANTANDER	BANIF
Distribuição do MVM <sup>(1)</sup>	7	12	16	1	6
Ações Escriturais	8	5	5	2	0
Companhia Aberta	2	3	6	1	0
Custódia de Valores Mobiliários	1	1	0	0	0
Administração de Carteira	26	22	2	11	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>6</b>

(1) Reclamações relativas a ofertas públicas e a intermediação no mercado de valores mobiliários (MVM).

## 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 nominado 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 no semestre (5.637) não inclui as mensagens que resultaram em processos (518).
- 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.