

# **BOLETIM DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

## **2012**

Este Boletim tem o objetivo de divulgar à sociedade o balanço dos principais assuntos e questões trazidas à CVM por meio dos seus serviços de atendimento ao cidadão. Desde 1977 a Autarquia dispõe de área destinada ao atendimento e à orientação a 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, e de orientação, respondendo a demandas recebidas pelos diferentes canais de atendimento ao público, adotando as providências cabíveis quando necessário.

A integração das consultas, reclamações e denúncias protocoladas por meio dos diversos canais de atendimento ao público permite a identificação da natureza dos principais problemas enfrentados pelos investidores, além dos participantes que sofreram 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, mas também subsidiam relatórios públicos. O presente Boletim abrange todo o exercício de 2012, de modo a permitir a extração de informações mais representativas e úteis ao público.

O quadro a seguir (Quadro 1) evidencia o resultado dos atendimentos realizados pelo PRODIN, no ano de 2012, por meio dos diversos canais de atendimento (os Centros de Consulta no RJ e em SP, os atendimentos pessoais e por telefone, a Central 0800 e o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, disponível no site da CVM). Os rankings refletem, todavia, apenas as manifestações em que foi necessário instaurar processo administrativo, para análise da procedência da reclamação.

### QUADRO 1:

ATENDIMENTO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	1998 - 2012
Pessoal	2.571	2.597	1.744	1.731	1.336	1.138	59.411
Telefônico	10.158	8.821	8.316	7.741	5.412	4.071	180.342
Central 0800	35.410	20.988	17.995	26.793	14.586	21.033	571.619
SAC*	12.804	12.437	19.458	10.762	8.481	7.603	154.260
Processos	1.420	1.336	1.143	975	1.046	932	21.716
Outros	142	50	23	35	18	0	14.305
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>	<b>62.505</b>	<b>46.229</b>	<b>48.679</b>	<b>48.037</b>	<b>30.879</b>	<b>34.777</b>	<b>1.001.653</b>
Publicações	96.636	57.714	77.695	77.937	28.667	9.585	778.151
<b>TOTAL</b>	<b>159.141</b>	<b>103.943</b>	<b>126.374</b>	<b>125.974</b>	<b>59.546</b>	<b>44.362</b>	<b>1.779.804</b>

\* Serviço de Atendimento ao Cidadão, em [www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br) ("Fale com a CVM")

A integração das reclamações e denúncias ingressadas pelos diversos canais possibilita, também, a identificação dos principais problemas alegados pelos investidores, bem como os participantes aos quais foram dirigidas as demandas, permitindo que sejam fornecidos subsídios à supervisão do mercado. Os rankings constantes do presente Boletim refletem a síntese das manifestações recebidas dos cidadãos no período que, por abranger o período mais amplo, fornece uma base maior de informações a partir da qual é possível extrair relatórios mais representativos, conforme o tipo de atividade registrada (intermediação, prestador de serviço de ações escriturais etc.).

Em 2012, das 34.777 demandas recebidas (consultas, reclamações e denúncias) foi necessária a abertura de processo em apenas 932 casos, dos quais 562 provenientes de atendimentos efetuados pela Internet (SAC). Em 67% dos processos abertos não foi necessário o envolvimento de outra Superintendência, para solução do caso, tendo sido a demanda solucionada no âmbito da própria SOI, normalmente ouvindo as partes. Embora as ações educacionais não sejam objeto deste Boletim, cabe comentar que a redução na distribuição de publicações decorreu, principalmente, da menor participação em atividades presenciais, priorizando-se outras iniciativas no ano, tais como: o lançamento do novo ambiente de e-learning, do novo Portal do Investidor e do canal CVM Educacional no YouTube e no Facebook.

## RANKINGS DE ATENDIMENTO:

### 1. RANKING DOS 10 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS EM PROCESSOS ADMINISTRATIVOS:

#### QUADRO 2:

ASSUNTO	2012	%*	ASSUNTO	2011	%*
Intermediação no mercado	247	26,50%	Intermediação no mercado	348	33,27%
Fundos de Investimento	92	9,87%	Fundos de Investimento	143	13,67%
Posição Acionária	78	8,37%	Posição Acionária	112	10,71%
Medidas Adotadas por Controlador e/ou Administrador de Companhia	55	5,90%	Ofertas Irregulares	50	4,78%
Custódia de Títulos	38	4,08%	Medidas Adotadas por Controlador e/ou Administrador de Companhia	41	3,92%
Ofertas Irregulares	27	2,90%	Fato relevante	39	3,73%
Fato relevante	17	1,82%	Demonstrações Financeiras e outras informações periódicas	21	2,01%
Demonstrações Financeiras e outras informações periódicas	15	1,61%	Consultas sobre ações decorrentes de Plano de Expansão de Companhias Telefônicas	20	1,91%
Oferta de Aquisição por Cancelamento de Registro	12	1,29%	Reestruturação Societária (Incorporação, Fusão, Cisão)	15	1,43%
Emissão de Valores Mobiliários	11	1,18%	Custódia de Títulos	12	1,15%

\* % em relação ao total de processos instaurados no período.

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. No entanto, deve ser notado que houve uma redução não apenas no número de processos, que caiu 30% de 2011 para 2012, como também em termos percentuais, em relação ao total de processos abertos no ano (de 33,27% para 26,5%).

Considerando que esse assunto engloba diferentes situações relacionadas, principalmente, à intermediação no mercado, detalha-se, no quadro a seguir, as diferentes categorias de problemas alegados:

#### QUADRO 3:

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

\* Em relação ao total de processos da categoria em 2012 (247) e 2011 (348)

O quadro 3 evidencia algumas alterações dignas de menção, de 2011 para 2012. Primeiramente, cabe ressaltar a expressiva redução no número de reclamações sobre o funcionamento de sistemas de transmissão de ordens por meio da Internet. Esse tema, que foi objeto de muitas controvérsias no passado, praticamente desapareceu das demandas mais reclamadas.

Mesmo fenômeno pode ser observado nas demandas que versam exclusivamente sobre a atuação de Agentes Autônomos de Investimento (AAI), sem identificação da instituição com a qual devam ter vínculo. Embora muitas reclamações continuem a mencionar o envolvimento de AAI, e é natural que isso ocorra por este realizar o atendimento do investidor, na absoluta maioria das situações reclamadas há identificação do intermediário, revelando que o reclamante tem ciência da corretora por meio da qual estão sendo cursadas suas operações. Acredita-se que aperfeiçoamentos na regulamentação contribuíram para essa redução, mitigando percepções equivocadas nos clientes de que esse preposto seria, na verdade, uma instituição financeira.

Houve, igualmente, redução importante nas denúncias sobre operações irregulares (condições artificiais de demanda, oferta ou preço de valores mobiliários, manipulação de mercado, operações fraudulentas, práticas não equitativas etc.), por parte dos investidores.

No que se refere a negociações com valores mobiliários, as principais questões envolvem a execução frustrada ou infiel de ordens, problemas na liquidação física ou financeira dessas negociações, divergências nos documentos resultantes de operações cursadas, conta margem e as frequentes demandas a respeito de operações realizadas supostamente sem autorização do titular.

Em corretoras/distribuidoras, os problemas apontados têm mais relação com questões administrativas e operacionais das corretoras, abrangendo a adequação da estrutura da instituição para atender aos investidores. Com efeito, reclamações quanto ao atendimento são classificadas nessa categoria, incluindo questões relacionadas ao cadastro de clientes, demora na liberação de senhas e acesso a sistemas, falta de informações, dificuldade de acesso aos sistemas etc.

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

**TABELA 1 (Sistema de Distribuição de Valores Mobiliários)\***

INTERMEDIÁRIO	QUANTIDADE
XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A.	40
GRADUAL CCTVM S/A	16
TOV CCTVM LTDA	15
ÁGORA CTVM S/A	15
ICAP DO BRASIL CTVM LTDA	15
ITAU CORRETORA DE VALORES SA	13
SANTANDER CCVM S/A	12
UM INVESTIMENTOS SA CTVM	12
BB BANCO DE INVESTIMENTO S.A.	12
BRADESCO S/A CTVM	11
ATIVA S/A CTCV	10
CGD INVESTIMENTOS CORRETORA DE VALORES E CÂMBIO S.A.	7
PROSPER SA CVC	6
WALPIRES S/A CCTVM	6

PLANNER CV SA	5
OCTO CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.	5
MIRAE ASSET SECURITIES (BRASIL) CTVM LTDA	5
CITIGROUP GLOBAL MARKETS BRASIL, CCTVM S/A	3
BB GESTÃO DE RECURSOS DTVM S.A.	3
BANIF CORRETORA DE VALORES E CÂMBIO S/A	3

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

**TABELA 2 (Emissores de Valores Mobiliários)\***

COMPANHIA	QUANTIDADE
LAEP INVESTMENTS LTD	19
INEPAR SA IND E CONSTRUÇOES	5
TIM PARTICIPAÇÕES SA	5
OGX PETRÓLEO E GÁS PARTICIPAÇÕES S/A	4
SUZANO PAPEL E CELULOSE SA	4
OI S.A.	4
CENTRAIS ELETRICAS BRASILEIRAS SA	4
TELEMAR NORTE LESTE SA	4
COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA - CEB	4
LLX LOGISTICA SA	4
PDG REALTY SA EMPREENDIMENTOS E PARTS	3
MUNDIAL S.A - PRODUTOS DE CONSUMO	3
TELEC. BRASILEIRAS S.A. - TELEBRÁS	3
BANCO DO BRASIL S.A.	3
BM&F BOVESPA S/A - BOLSA DE VALORES, MERCADORIAS E FUTUROS	3
VANGUARDA AGRO S.A.	3
PETRÓLEO BRASILEIRO S.A. - PETROBRAS	3
BANCO BRADESCO S.A	3
LPS BRASIL CONSULTORIA DE IMOVEIS S/A	3
Vários participantes (17)	2

\*Companhias Abertas + Cias Estrangeiras

**TABELA 3 (Administração de Recursos)\***

ADMINISTRADOR DE CARTEIRA	QUANTIDADE
BANCO BRADESCO S.A	17
ITAU UNIBANCO S/A	13
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	9
CITIBANK DTVM SA	5
BNY MELLON SERVICOS FINANCEIROS DTVM S.A.	5
VOTORANTIM ASSET MANAGEMENT DTVM LTDA.	5
GERAÇÃO FUTURO CORRETORA DE VALORES S/A	4
PLANNER CV SA	2
HSBC BANK BRASIL S.A. - BANCO MULTIPLO	2
BANCO DO BRASIL S.A.	2
BANCO ITAUCARD S/A	2
BCSUL VERAX SERVICOS FINANCEIROS LTDA	2
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	2
Vários participantes (22)	1

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

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

PRESTADOR DE SERVIÇO DE AÇÕES ESCRITURAS	QUANTIDADE
BANCO BRADESCO S.A	30
ITAU UNIBANCO S/A	14
BANCO DO BRASIL S.A.	11
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	8
BB BANCO DE INVESTIMENTO S.A.	4
CGD INVESTIMENTOS CORRETORA DE VALORES E CÂMBIO S.A.	3
BRADESCO S/A CTVM	2
SANTANDER CCVM S/A	2
Vários Participantes (4)	1

TABELA 5 (Mais reclamados em 2012 em todas as categorias):

CUSTÓDIA DE VALORES MOBILIÁRIOS	QUANTIDADE
BANCO BRADESCO S.A	50
XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A.	41
ITAU UNIBANCO S/A	30
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	21
LAEP INVESTMENTS LTD	19
GRADUAL CCTVM S/A	17
BANCO DO BRASIL S.A.	16
BB BANCO DE INVESTIMENTO S.A.	16
ÁGORA CTVM S/A	15
TOV CCTVM LTDA	15
ICAP DO BRASIL CTVM LTDA	15
SANTANDER CCVM S/A	14
ITAU CORRETORA DE VALORES SA	14
BRADESCO S/A CTVM	13
UM INVESTIMENTOS SA CTVM	12
CGD INVESTIMENTOS CORRETORA DE VALORES E CÂMBIO S.A.	10
ATIVA S/A CTCV	10
PLANNER CV SA	7
CITIBANK DTVM SA	7
PROSPER SA CVC	6
BM&F BOVESPA S/A - BOLSA DE VALORES, MERCADORIAS E FUTUROS	6
WALPIRES S/A CCTVM	6
INEPAR SA IND E CONSTRUÇOES	5
OCTO CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.	5
MIRAE ASSET SECURITIES (BRASIL) CTVM LTDA	5
BNY MELLON SERVICOS FINANCEIROS DTVM S.A.	5
TIM PARTICIPAÇÕES SA	5
GERAÇÃO FUTURO CORRETORA DE VALORES S/A	5
VOTORANTIM ASSET MANAGEMENT DTVM LTDA.	5
OGX PETRÓLEO E GÁS PARTICIPAÇÕES S/A	4
SUZANO PAPEL E CELULOSE SA	4
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	4
TELEMAR NORTE LESTE SA	4

CENTRAIS ELETRICAS BRASILEIRAS SA	4
OI S.A.	4
COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA - CEB	4
BB GESTÃO DE RECURSOS DTVM S.A.	4
LLX LOGISTICA SA	4
TELEC. BRASILEIRAS S.A. - TELEBRÁS	3
SOCOPA SOCIEDADE CORRETORA PAULISTA SA	3
PETRÓLEO BRASILEIRO S.A. - PETROBRAS	3
VANGUARDA AGRO S.A.	3
BANIF CORRETORA DE VALORES E CÂMBIO S/A	3
CITIGROUP GLOBAL MARKETS BRASIL, CCTVM S/A	3
MUNDIAL S.A - PRODUTOS DE CONSUMO	3
PDG REALTY SA EMPREENDIMENTOS E PARTS	3
LPS BRASIL CONSULTORIA DE IMOVEIS S/A	3
Diversos participantes (25)	2

# PRODIN

PROGRAMA DE ORIENTAÇÃO E DEFESA DO INVESTIDOR

**LIGAÇÃO GRATUITA**  
**0800-7225354**



[www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)



[www.portaldoinvestidor.gov.br](http://www.portaldoinvestidor.gov.br)



CVMEducacional



@CVMEducacional



CVMEducacional