

Percepção dos usuários sobre a plataforma e os dados quantitativos disponibilizados pela CVM

Assessoria de Análise Econômica e
Gestão de Riscos (ASA)

Maio de 2020

Percepção dos usuários sobre a plataforma e os dados quantitativos disponibilizados pela CVM

Assessoria de Análise Econômica e Gestão de Riscos (ASA)

Maio de 2020

SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO	4
INTRODUÇÃO	5
1. ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS	6
1.1 Assuntos mais acessados no site da CVM	8
1.2 Fundos de Investimento	9
1.3 Companhias	10
1.4 Fontes externas acessadas sobre o mercado de capitais	11
1.5 Portal Dados abertos do Governo Federal.....	11
2. ANÁLISE DESAGREGADA.....	13
2.1 Assuntos mais acessados no site	14
2.2 Fundos de Investimento	15
2.3 Companhias	16
2.4 Fontes externas acessadas sobre o mercado de capitais	17
2.5 Portal Dados Abertos do Governo Federal	17
3. SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES.....	18
3.1 Estrutura do Site.....	18
3.1.1 Interface com o usuário.....	19
3.1.2 Extração de dados	19
3.2 Dados	19
3.2.1 Dados Gerais	20
3.3 Reclamações	21
3.4 Esclarecimentos	21
4. PRÓXIMOS PASSOS.....	22
4.1 Plano de Abertura de Dados e dados customizados	22
4.2 Reforma do site da CVM	23
4.3 Boletins de Risco e Mercado.....	23
4.4 Ações de comunicação	23
4.5 Projetos de menor porte.....	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
ANEXO I - QUESTIONÁRIO	25

SUMÁRIO EXECUTIVO

Simplificar a vida do cidadão e ampliar a capacidade de atendimento da autarquia às demandas da sociedade em geral, com qualidade e eficácia, são ações que vão de encontro ao objetivo desta pesquisa, a qual busca compreender a percepção dos usuários em relação ao acesso a plataforma e aos dados disponibilizados pela CVM.

Nesse sentido, em função da importância das manifestações dos cidadãos para autarquia, foi estruturado um questionário e disponibilizado para o público, no período de outubro a novembro de 2019, o qual teve a **contribuição de 1.360 respondentes de diversos segmentos, como: o Setor privado, Setor público, Pessoa física, Investidor institucional e Academia.**

Com base nas respostas, observou-se que os diversos segmentos acessam frequentemente a plataforma da CVM, aproximadamente 66%, no entanto, uma parcela expressiva da amostra, mais de 50%, revelou ser complicado buscar informações tanto no site da CVM como no portal Dados Abertos.

Nesse âmbito, as respostas mostraram, que os assuntos mais acessados pelos usuários são os Fundos de Investimento e Companhias Abertas. Em relação aos Fundos de Investimento, os Fundos de Ações e Multimercado são os mais acessados e, as informações mais demandadas foram Carteira de Investimento e Regulamento do Fundo. No que se refere as Companhias Abertas, os usuários buscam mais informações sobre Fatos Relevantes e Informações Contábeis anuais, conforme esperado. Além disso, verificou-se que os participantes acessam principalmente o site da Bolsa de Valores (B3), como fonte externa.

No que diz respeito às sugestões recebidas, a autarquia recebeu respostas heterogêneas em relação a dados que os usuários gostariam que fossem disponibilizados, no entanto, no que se refere ao acesso a plataforma, as respostas foram mais homogêneas. Os respondentes salientam que a plataforma deve ser simples, permitindo que a busca por informações seja rápida, além disso, os participantes descrevem como fundamental a disponibilização de informações em um formato padronizado, sobretudo dados quantitativos.

As respostas apontaram ainda, que quase metade da amostra desconhece alguns produtos desenvolvidos pela CVM como: boletins, estudos e séries históricas, indicando a necessidade de uma maior divulgação.

INTRODUÇÃO

Dentro de sua missão de assegurar a proteção do investidor, a divulgação de informação, o monitoramento dos riscos de mercado e a estabilidade financeira, a CVM busca constantemente aprimorar os serviços prestados. Nesse sentido, as demandas dos cidadãos se mostram importantes para que sejam identificados as oportunidades de aprimoramentos dos processos e consequentemente dos serviços e produtos oferecidos à sociedade.

A presente pesquisa consiste num estudo quantitativo e qualitativo, onde o principal objetivo é compreender a percepção dos investidores e pesquisadores em relação ao acesso a plataforma e aos dados disponibilizados, assim como entender com que frequência os usuários acessam relatórios, boletins, dados sobre fundos, companhias, dentre outros. Para sua consecução foi utilizado um questionário conduzido com uma amostra de 1360 participantes de inúmeros segmentos de atuação (Setor privado, Setor público, Pessoa física, Investidor institucional e Academia), no período de outubro a novembro de 2019.

Como parte do esforço para melhor entender as necessidades dos usuários em relação ao serviço e aos dados ofertados pela CVM, incluiu-se no questionário questões abertas, permitindo que os participantes expusessem sua opinião sobre a plataforma e sobre os dados disponibilizados.

Dessa forma, a partir das informações obtidas junto aos participantes dos diversos segmentos e da análise dos resultados serão apresentadas algumas conclusões à guisa de trazer subsídios para compreensão das necessidades dos usuários e para atuação futura deste órgão regulador.

A pesquisa é composta por quatro capítulos, além desta introdução e da Conclusão. No capítulo 1 será feita uma análise geral dos resultados do *survey*, abordando os diferentes temas abarcados na pesquisa. O capítulo 2 é dedicado a análise das respostas decomposta por setor, onde cada tema será discutido com base na visão de cada grupo de participantes. O capítulo 3 apresenta as sugestões dos usuários e busca elucidar os anseios dos respondentes em relação aos dados e a plataforma. No capítulo 4 serão esclarecidas as medidas que serão tomadas pela Autarquia diante das manifestações dos participantes. Em seguida, são realizadas as considerações finais acerca da percepção dos participantes.

1. ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

Conforme mencionado, a amostra utilizada nesta pesquisa abrange inúmeros segmentos de atuação (Setor privado, Setor público, Pessoa física, Investidor institucional e Academia) com o objetivo de compreender a percepção destes usuários em relação as condições de acesso (facilidade/dificuldade), a relevância dos dados disponibilizados e aos serviços prestados.

Como observado na Tabela 01, dos 1.360 respondentes, 41% é investidor Pessoa física, 39% Setor privado, 13% Setor público, 5% academia e 2% Investidor institucional.

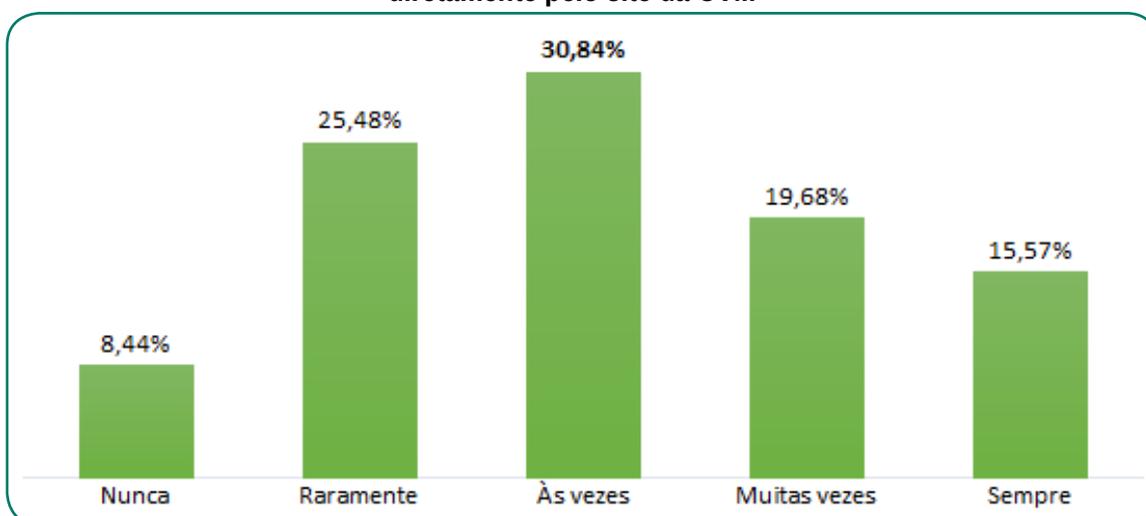
A partir do Gráfico 01, foi verificado que a maioria dos respondentes, aproximadamente 66%, acessam com frequência os dados da CVM, no entanto, o Gráfico 02 evidencia que mais da metade, aproximadamente 60%, do público que acessa os dados da CVM têm dificuldade para encontrar esses dados.

Tabela 01- Percentual de participação na pesquisa por segmento

Segmento	Quantidade	%
Academia	68	5%
Institucional	27	2%
Setor Privado	530	39%
Pessoa Física	558	41%
Setor Público	177	13%
Total	1360	100%

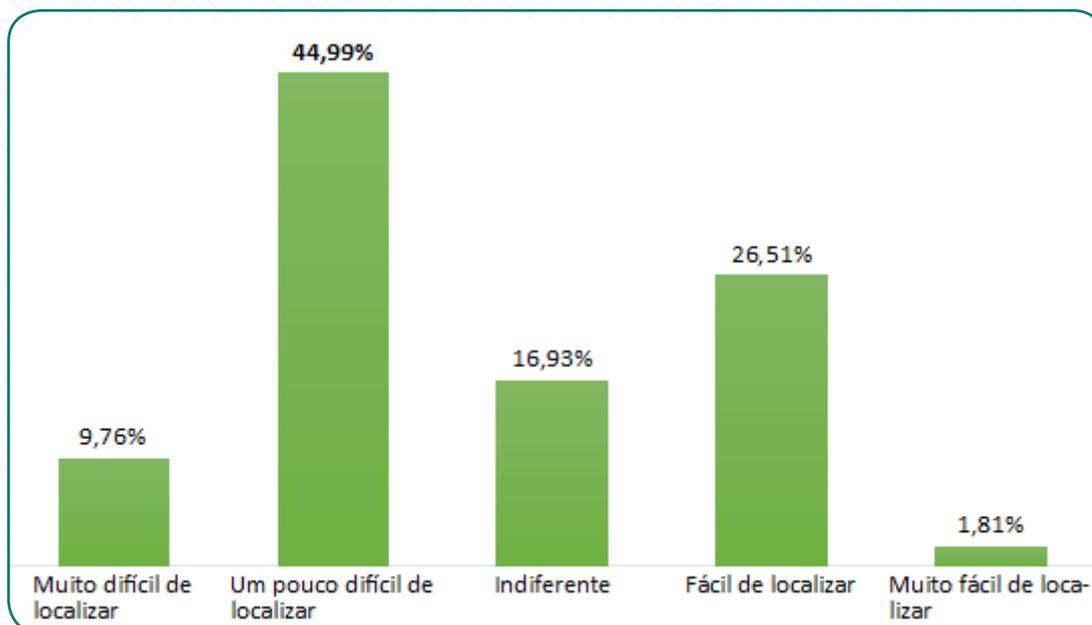
Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2019)

Gráfico 01 - Frequência com que os participantes acessam os dados disponibilizados diretamente pelo site da CVM



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa

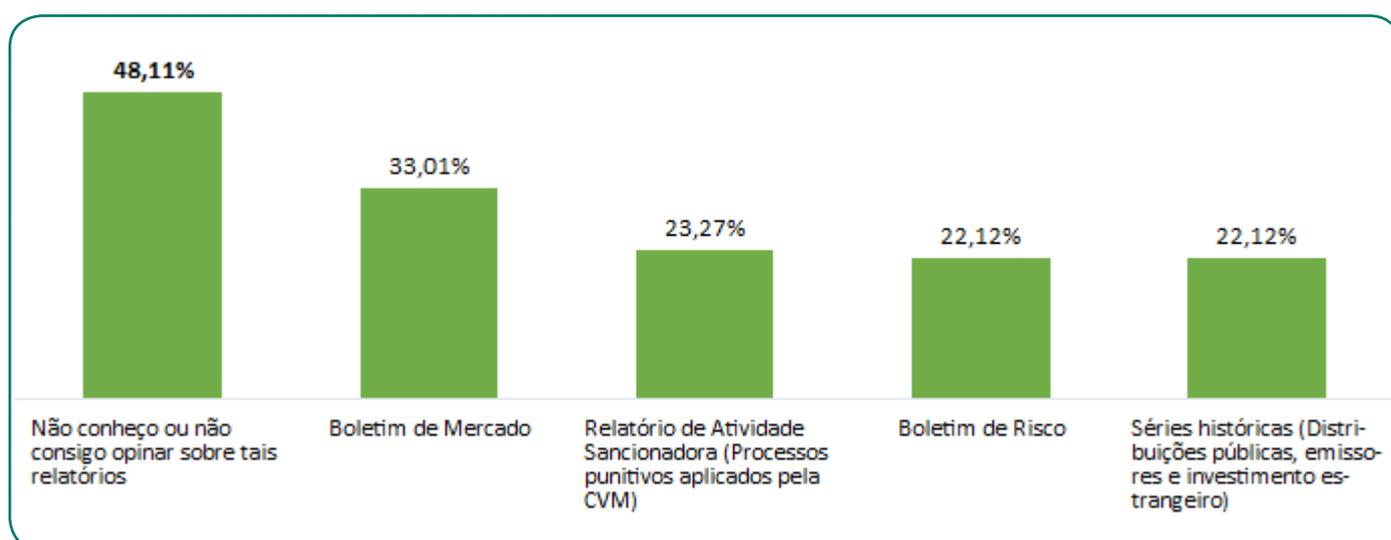
Gráfico 02 - Facilidade de localizar os dados disponibilizados no site da CVM



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa

No que diz respeito ao acesso às informações dos boletins, relatórios e séries quantitativas, quase metade dos participantes (48,11%) não conhecem ou não têm opinião formada sobre os dados descritos. Analisando o restante dos respondentes, observou-se que o Boletim de Mercado (33,01%) é o mais acessado, em seguida, Relatório de Atividade Sancionadora (23,27%), Boletim de Risco (22,12%) e por fim as Séries Históricas (22,12%).

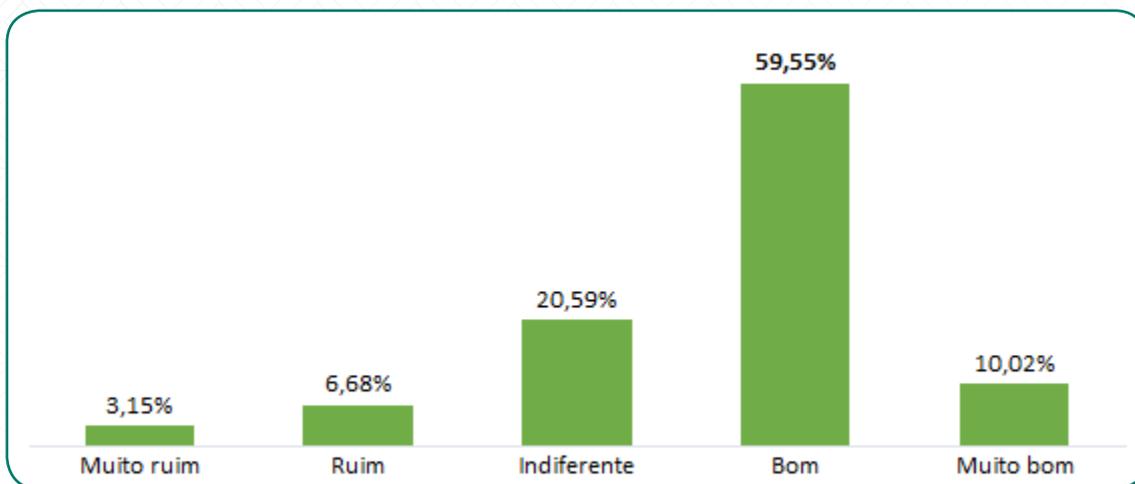
Gráfico 03 - Acesso aos Boletins, Relatórios e Séries quantitativas



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa

Em relação a classificação do conteúdo dos boletins, relatórios e séries históricas, aproximadamente 70% dos respondentes consideram bom ou muito bom os assuntos abordados (Gráfico 04). Demonstrando a qualidade dos produtos ofertados pela CVM e reforçando a necessidade de maior divulgação para o público em geral.

Gráfico 04 - Classificação do conteúdo dos Boletins, Relatórios e Séries Históricas

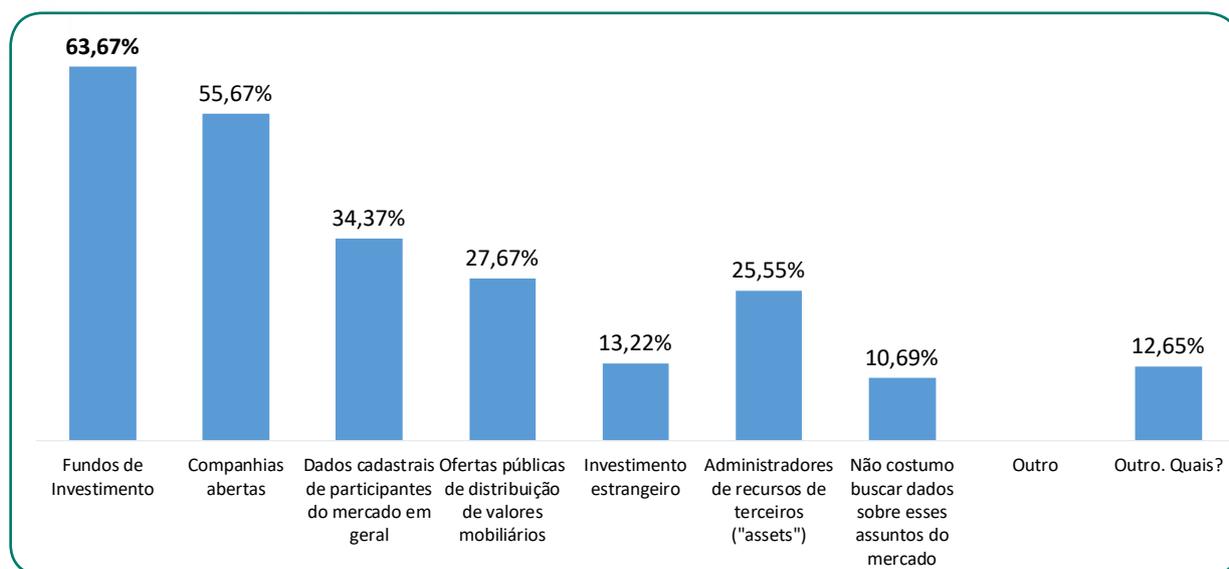


Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa

1.1 ASSUNTOS MAIS ACESSADOS NO SITE DA CVM

Os participantes destacaram como temas mais acessados: Fundos de Investimento (63,67%); Companhias Abertas (55,67%); Dados cadastrais de participantes do mercado em geral (34,37%); dentre outros, como pode ser observado no Gráfico 05.

Gráfico 05 - Assunto de mercado mais acessado no site da CVM

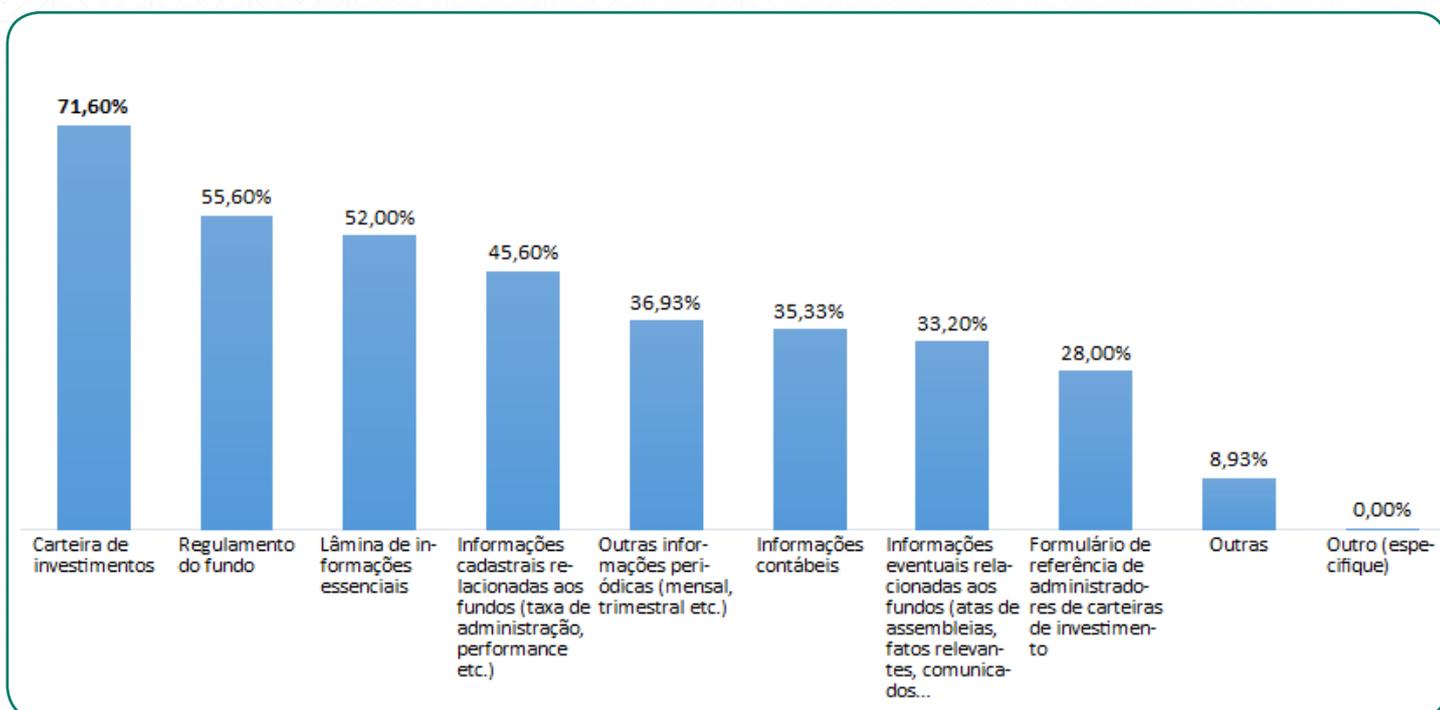


Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa

1.2 FUNDOS DE INVESTIMENTO

Sobre as informações mais acessadas de Fundos de Investimento, os usuários apontaram: Carteira de Investimentos (71,60%); Regulamento do Fundo (55,60%); Lâmina de Informações Essenciais (52%); Informações Cadastrais Relacionadas aos Fundos (45,60%); Outras Informações Periódicas (36,93%); Informações Contábeis (35,33%); Informações Eventuais relacionadas aos fundos (33,20%); Formulário de referências de administradores de carteiras de investimento (28%); e outras (8,93%), como pode ser observado no Gráfico 06.

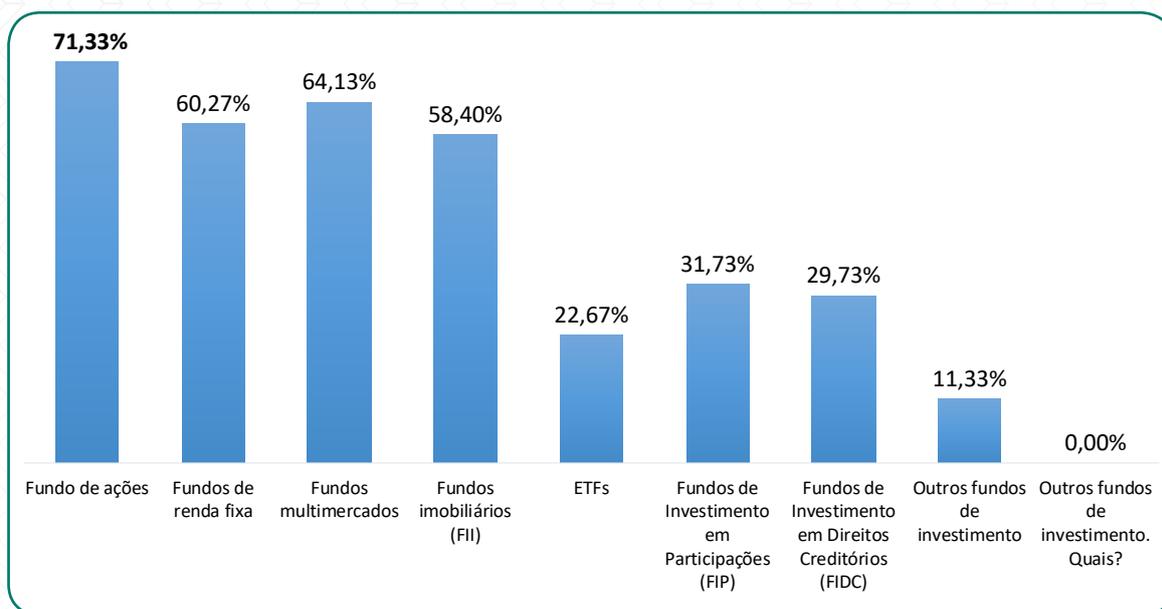
Gráfico 06 - Informações mais acessadas sobre fundos de investimento



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa

Nesse contexto, observou-se que os participantes buscam mais informações sobre determinados tipos de Fundos de Investimento. Desse modo, os Fundos mais acessados são: Fundos de ações (71,33%); Fundo multimercados (64,13%); Fundos de renda fixa (60,27%); Fundos imobiliários (58,40%); Fundos de Investimentos em Participações (31,73%); Fundos de Investimentos em Direitos Creditórios (29,735%); ETFs (22,67%); e outros (11,33%) - Gráfico 07.

Gráfico 07 - Tipos de Fundos de Investimentos mais acessados

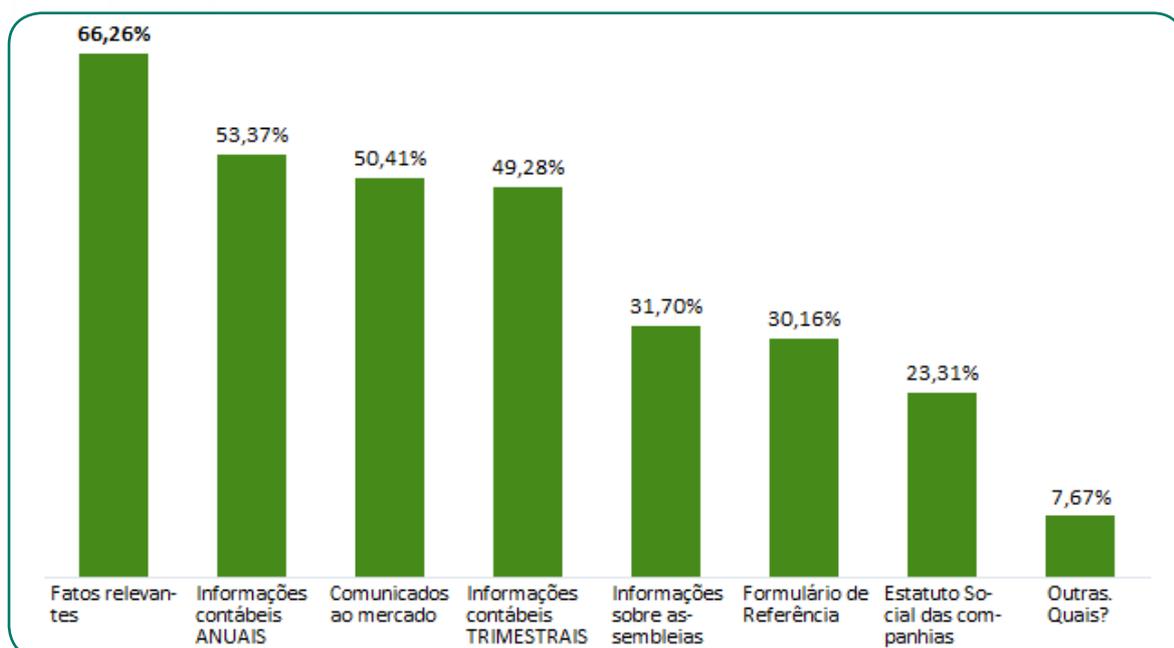


Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa

1.3 COMPANHIAS

Sobre as informações mais acessadas de Companhias, os participantes indicaram: Fatos Relevantes (66,26%); Informações Contábeis Anuais (53,37%); Comunicado ao Mercado (50,41%); Informações Contábeis Trimestrais (49,28%); Informações sobre assembleias (31,70%); Formulário de referência (30,16%); Estatuto Social das companhias (23,31%); e outros (7,67%) - Gráfico 08.

Gráfico 08 - Informações mais acesadas das companhias

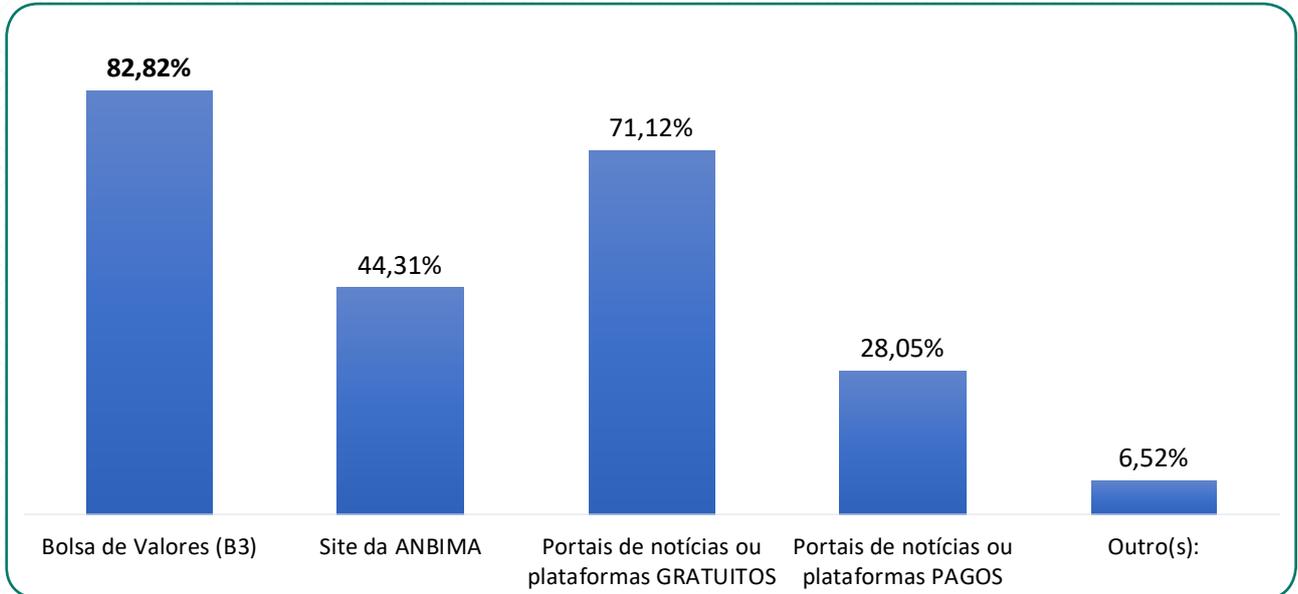


Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa

1.4 FONTES EXTERNAS ACESSADAS SOBRE O MERCADO DE CAPITALS

Verificou-se que a maioria dos participantes acessa a Bolsa de Valores (B3) (82%). Em seguida, Portais de notícias ou plataformas gratuitas (71%), site da ANBIMA (44%), Portais de notícias ou plataformas pagos (28%), dentre outros (6,52%).

Gráfico 09 - Fontes externas acessadas sobre o mercado de capitais



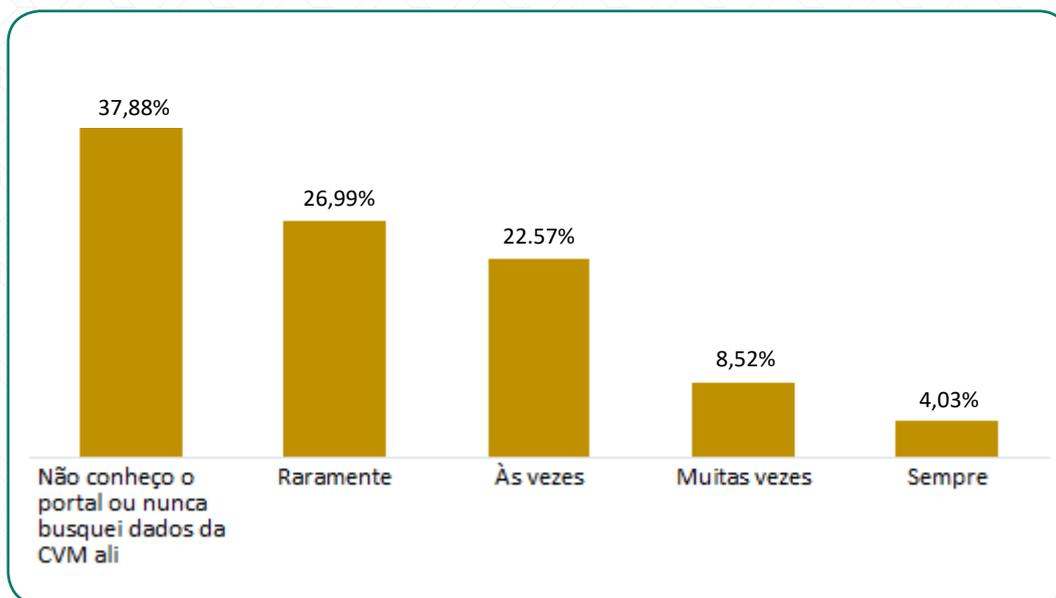
Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa

1.5 PORTAL DADOS ABERTOS DO GOVERNO FEDERAL

No que diz respeito a frequência com que os participantes acessam os dados disponibilizados pela CVM no portal de dados abertos¹ do Governo Federal, observou-se que grande parte dos respondentes, aproximadamente 38%, desconhecem o portal (Gráfico 10). Comparando com Gráfico 01, o qual indica a frequência com que os participantes acessam os dados diretamente pelo site da CVM, fica evidente que os usuários acessam com muito mais regularidade o site da CVM, provavelmente por não terem conhecimento sobre a existência do Portal de Dados Abertos.

¹ O Portal Brasileiro de Dados Abertos é a ferramenta disponibilizada pelo governo para que todos possam encontrar e utilizar os dados e as informações públicas, prezando pela simplicidade e organização, a fim de disponibilizar, facilmente, os dados e informações que o usuário necessita.

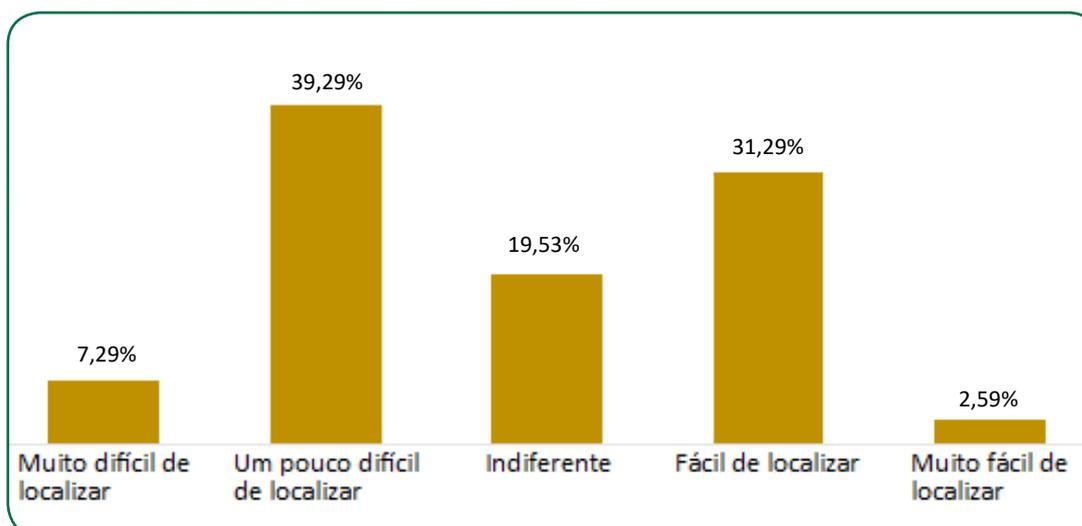
Gráfico 10 - Frequência com que os participantes acessam os dados disponibilizados pela CVM no portal Dados Abertos do Governo Federal



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa

No Gráfico 11, é possível observar que, praticamente, metade dos respondentes consideram complicado o acesso ao Portal de Dados Abertos, como também descreveram anteriormente o acesso ao site da CVM. Essa informação pode indicar a necessidade de algum mecanismo, como, por exemplo, um vídeo explicativo para auxiliar a navegação dos usuários.

Gráfico 11 - Facilidade de localizar os dados disponibilizados pela CVM no Portal Dados Abertos



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa

2. ANÁLISE DESAGREGADA

A análise, a seguir, abordará os mesmos temas da seção anterior, porém, a amostra será decomposta por tipo de segmento.

Conforme destacado, **a amostra contemplou 1.360 respondentes de segmentos variados**, e, na Tabela 02, observa-se de forma desagregada a frequência com que os participantes da pesquisa acessam os dados disponibilizados pela CVM.

Também é possível ver que o Investidor Institucional acessa constantemente o site da CVM, assim como o Setor Privado. Já os participantes da Academia acessam moderadamente o site e os outros tipos de usuários acessam poucas vezes ou não acessam os dados disponibilizados.

Tabela 02 - Percentual de participantes que acessam os dados disponibilizados diretamente pelo site da CVM

Segmento	Academia	Investidor Institucional	Pessoa Física	Setor Privado	Setor Público
Sempre	10%	42%	5%	27%	10%
Muitas vezes	32%	35%	16%	23%	16%
Às vezes	38%	16%	37%	25%	30%
Raramente	17%	6%	32%	19%	32%
Nunca	3%	0%	11%	6%	12%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2019)

Conforme exposto na Tabela 03, a maioria dos usuários, independentemente do segmento, consideram um pouco difícil buscar os dados desejados, como relatado anteriormente. E, na média, menos de um terço dos respondentes relatou ser fácil o acesso ao site.

Tabela 03 - Facilidade de localizar os dados disponibilizados no site da CVM

Segmento	Academia	Investidor Institucional	Pessoa Física	Setor Privado	Setor Público
Muito difícil de localizar	8%	13%	10%	10%	9%
Um pouco difícil de localizar	60%	40%	44%	46%	38%
Indiferente	11%	17%	18%	16%	20%
Fácil de localizar	17%	30%	26%	26%	32%
Muito fácil de localizar	5%	0%	1%	2%	2%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2019)

Sobre o acesso a Boletins, Relatórios e Séries históricas, como relatado anteriormente, muitos usuários não têm conhecimento que esses dados são disponibilizados no site - Tabela 04. Assim, analisando o restante da amostra, verificou-se que a maioria dos participantes da Academia utilizam com maior frequência as Séries históricas, o Setor Privado e o Investidor institucional utilizam mais o Relatório de Atividade Sancionadora, e, no caso do Setor público e Pessoa Física, a maioria utiliza o Boletim de mercado.

Tabela 04 - Acesso a Boletins, relatórios e séries históricas

Segmento	Academia	Investidor Institucional	Pessoa Física	Setor Privado	Setor Público
Boletim de mercado	38%	33%	33%	33%	30%
Boletim de risco	31%	27%	18%	26%	20%
Relatório de atividade sancionadora	22%	37%	14%	35%	15%
Séries históricas	45%	10%	18%	26%	17%
Não conheço ou não consigo opinar	33%	50%	55%	41%	51%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2019)

No que se refere ao conteúdo dos boletins e relatórios, a maioria dos respondentes consideraram boa ou muito boa a temática abordada, como apresentado na Tabela 05. Isso sinaliza a necessidade de maior divulgação da gama de produtos produzidos pela CVM.

Tabela 05 - Classificação do conteúdo dos Boletins, relatórios e séries históricas

Segmento	Academia	Investidor Institucional	Pessoa Física	Setor Privado	Setor Público
Muito bom	11%	7%	9%	12%	9%
Bom	59%	80%	59%	58%	65%
Indiferente	14%	7%	22%	21%	21%
Ruim	11%	0%	7%	6%	4%
Muito ruim	5%	7%	4%	3%	2%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2019)

2.1 ASSUNTOS MAIS ACESSADOS NO SITE

Com relação a esse tópico, o assunto **Fundos de Investimento** lidera o ranking de acesso pelo **Investidor institucional, Setor privado e Setor público**. Entretanto, a Academia acessa com maior frequência as informações de **Companhias Abertas**. Poucos respondentes relataram não buscar dados sobre assuntos relacionados ao mercado e menos de 10% relatou buscar outras informações que não sejam as que estão listadas na Tabela 06.

Tabela 06 - Assuntos mais acessados no site da CVM

Segmento	Academia	Investidor Institucional	Pessoa Física	Setor Privado	Setor Público
Fundos de Investimentos	41%	99%	61%	67%	64%
Companhias Abertas	84%	47%	54%	59%	40%
Dados cadastrais de participantes do mercado em geral	37%	43%	27%	44%	26%
Ofertas públicas de distribuição de valores mobiliários	29%	30%	26%	31%	23%
Investimento Estrangeiro	16%	13%	13%	15%	7%
Administradores de recursos de terceiros	22%	57%	18%	34%	20%
Não costumo buscar dados sobre esses assuntos de mercado	3%	0%	13%	8%	16%
Outro	11%	10%	11%	14%	11%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2019)

2.2 FUNDOS DE INVESTIMENTO

A informação mais acessada sobre esse tema por quase todos os participantes, exceto o Setor Público, foi a Carteira de Investimento (Tabela 07). Para o Setor Público, a informação mais acessada foi o Regulamento do Fundo. As Informações Contábeis também são dados muito acessados pelos usuários.

Tabela 07 - Informações mais acessadas sobre Fundos de Investimentos

Segmento	Academia	Investidor Institucional	Pessoa Física	Setor Privado	Setor Público
Carteira de Investimentos	75%	75%	71%	57%	34%
Informações Contábeis	54%	50%	30%	32%	27%
Lâmina de informações essenciais	25%	57%	60%	39%	44%
Formulário de referência de administradores de carteiras de investimentos	17%	54%	19%	31%	17%
Outras informações periódicas	38%	39%	38%	30%	28%
Regulamento do Fundo	42%	71%	48%	41%	58%
Informações cadastrais relacionadas aos fundos	38%	57%	46%	38%	39%
Informações eventuais relacionadas aos fundos	25%	64%	27%	31%	28%
Outros	4%	7%	8%	8%	10%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2019)

Os Fundos de Ações são os Fundos de Investimento mais acessados por quase todos os usuários, conforme a Tabela 08 apresenta. A exceção foi o Setor Público, que revelou acessar, com maior frequência, o Fundo de Renda Fixa. Outros dois Fundos bastante acessados pela amostra, em geral, são os Fundos multimercado e os Fundos imobiliários (FII).

Tabela 08 - Tipos de Fundos de investimentos mais acessados

Segmento	Academia	Investidor Institucional	Pessoa Física	Setor Privado	Setor Público
Fundos de ações	83%	75%	71%	73%	63%
Fundos de renda fixa	75%	64%	57%	60%	66%
Fundos multimercado	71%	79%	62%	70%	47%
Fundos imobiliários (FII)	54%	50%	60%	61%	47%
ETFs	46%	21%	23%	22%	19%
Fundos de investimento em Participações (FIP)	29%	57%	15%	47%	28%
Fundos de investimento em Direito Creditórios (FIDC)	25%	46%	12%	48%	21%
Outros	8%	21%	8%	15%	9%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2019)

2.3 COMPANHIAS

Quase todos os segmentos buscam, principalmente, informações sobre Fatos Relevantes quando acessam o site em busca de dados de Companhias. Com exceção da Academia, que acessa com maior frequência as Informações Contábeis Anuais. Também é possível verificar que todos os participantes acessam com frequência tanto as Informações Contábeis Anuais como as Informações Trimestrais.

Tabela 09 - Informações mais acessadas de companhias

Segmento	Academia	Investidor Institucional	Pessoa Física	Setor Privado	Setor Público
Informações contábeis anuais	78%	43%	52%	54%	54%
Informações contábeis trimestrais	58%	43%	52%	50%	50%
Formulários de referência	31%	47%	16%	44%	44%
Informações sobre assembleias	24%	43%	28%	39%	39%
Fatos relevantes	55%	73%	73%	63%	63%
Comunicado ao mercado	45%	57%	54%	51%	51%
Estatuo Social das companhias	35%	27%	12%	34%	34%
Outros	5%	0%	7%	9%	9%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2019)

2.4 FONTES EXTERNAS ACESSADAS SOBRE O MERCADO DE CAPITALIS

Em relação a outras fontes acessadas a respeito do mercado de capitais, com exceção do Investidor institucional, foi identificado que os respondentes acessam com maior frequência o site da Bolsa de Valores (B3), em seguida Portais de notícias ou plataformas gratuitas, site da ANBIMA, Portais de notícias ou plataformas pagos, dentre outros. O Investidor Institucional busca, primeiramente, o site da ANBIMA e, em seguida, Bolsa de Valores (B3), Portais de notícias ou plataformas gratuitas, Portais de notícias ou plataformas pagos, dentre outros (conforme a Tabela 10 a seguir).

Tabela 10 - Acesso a outras fontes de dados sobre o mercado de capitais

Segmento	Academia	Investidor Institucional	Pessoa Física	Setor Privado	Setor Público
Bolsa de Valores (B3)	85%	78%	84%	83%	77%
Site da ANBIMA	42%	83%	33%	55%	41%
Portais de notícias ou plataformas gratuitos	63%	73%	73%	69%	70%
Portais de notícias ou plataformas pagos	21%	53%	25%	31%	22%
Outros	6%	7%	9%	5%	2%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2019)

2.5 PORTAL DADOS ABERTOS DO GOVERNO FEDERAL

No que diz respeito aos dados disponibilizados pela CVM no Portal de Dados Abertos do Governo Federal, a Tabela 11 revela que a maioria dos usuários, **aproximadamente 60%, desconhecem ou acessam raramente o portal**. O Investidor institucional é o usuário que acessa com maior frequência esses dados. Como já destacado anteriormente, as respostas indicam a importância de ampliar a divulgação dos dados ofertados pela CVM tanto na própria plataforma da Autarquia como no Portal de Dados Abertos.

Tabela 11- Frequência com que os participantes acessam os dados disponibilizados pela CVM no portal Dados Abertos do Governo Federal

Segmento	Academia	Investidor Institucional	Pessoa Física	Setor Privado	Setor Público
Sempre	4%	13%	3%	4%	3%
Muitas vezes	12%	10%	7%	11%	3%
Às vezes	24%	10%	23%	22%	26%
Raramente	22%	20%	27%	26%	32%
Não conheço o portal ou nunca busquei dados da CVM ali	37%	47%	39%	36%	37%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2019)

Além disso, como pode ser observado na Tabela 12, mais da metade dos usuários de quase todos os segmentos, exceto o Investidor Institucional, consideram, difícil ou muito difícil localizar os dados disponibilizados pela CVM no Portal Dados Abertos. Menos de 35% dos participantes da Academia, Setor Privado, Setor Público e Pessoa física consideram fácil ou muito fácil localizar os dados. Já, em relação ao Investidor Institucional, aproximadamente 60%, considera fácil ou muito fácil de localizar os dados no Portal Dados Abertos.

Tabela 12- Facilidade para localizar os dados disponibilizados pela CVM no Portal Dados Abertos

Segmento	Academia	Investidor Institucional	Pessoa Física	Setor Privado	Setor Público
Muito difícil de localizar	8%	10%	8%	8%	0%
Um pouco difícil de localizar	54%	30%	38%	38%	44%
Indiferente	21%	0%	18%	21%	20%
Fácil de localizar	12%	60%	34%	29%	33%
Muito fácil de localizar	4%	0%	2%	3%	2%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa (2019)

3. SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES

As manifestações dos participantes de todos os segmentos totalizaram **583 sugestões**, sendo que aproximadamente **13% corresponderam a elogios, demonstrando a satisfação de parte dos usuários em relação aos serviços prestados e aos dados que já são disponibilizados pela Autarquia.**

Estudos que avaliam a satisfação dos usuários estão sendo cada vez mais difundidos, assim como, considerados estratégicos no sentido de influenciar o nível de qualidade dos serviços prestados e permitir que sejam direcionadas ações para o atendimento das necessidades dos cidadãos. No entanto, este tipo de estudo, relacionado a opiniões e percepções, traz o componente de subjetividade, constituindo desafio em relação à análise e estruturação da pesquisa.

Deste modo, com o intuito de facilitar o entendimento e a análise dos dados qualitativos, optou-se por classificar as sugestões dos participantes, que serão exibidas em seguida, em tópicos, os quais evidenciam as demandas dos usuários, principalmente em relação ao fornecimento de dados (Dados) e acesso a plataforma (Estrutura do site).

Além das sugestões sobre Dados e melhoria na Estrutura do site, os respondentes deram sugestões que correspondem a informações que já são disponibilizados no site da CVM ou no portal Dados Abertos e a assuntos que não são de competência da Autarquia.

3.1 ESTRUTURA DO SITE

Este tópico, muito mencionado pelos respondentes, buscou revelar as sugestões dos participantes em relação ao acesso a informações no site. Foram elencados alguns pontos, nos quais as respostas da maioria dos segmentos convergiram.

3.1.1 INTERFACE COM O USUÁRIO

Os usuários, em geral, têm dificuldade para buscar informações no site, reforçando o resultado encontrado anteriormente sobre o acesso à plataforma. Alguns respondentes destacaram que, para usuários que não têm conhecimento sobre o mercado de capitais, muitas vezes, os dados disponibilizados parecem “criptografados” e o site inacessível, confirmando a necessidade da plataforma ter linguagem mais simples e clara.

Nesse contexto, os participantes enfatizam que a plataforma deve ser mais acessível, possibilitando que a busca por informações seja mais rápida e que todas as informações relacionadas a um determinado assunto estejam concentradas em um mesmo local (unificado), facilitando o acesso aos dados.

Também foi mencionada a importância da criação de novas ferramentas de busca, como por exemplo, por tipo de produto e por palavras-chave, possibilitando que qualquer busca por determinada informação retorne com todos os dados correlatos ao assunto de interesse.

Alguns respondentes ainda sugeriram a disponibilização de tutorial para facilitar a navegação no site da CVM.

3.1.2 EXTRAÇÃO DE DADOS

Muitos respondentes descreveram como fundamental a disponibilização de informações em formato padronizado, sobretudo dados quantitativos e, em especial, em formato compatível com Excel, a base quantitativa utilizada nos relatórios disponibilizados pela CVM.

Ainda foi sugerida a inclusão de ferramenta que permita a navegação dos dados quantitativos no nível máximo de detalhamento, com a aplicação de variados filtros.

3.2 DADOS

O grupo Dados procurou evidenciar quais informações os participantes gostariam que fossem disponibilizadas na plataforma da CVM.

Parte das sugestões colhidas não são relacionadas a informações recepcionadas pela Autarquia, como: “Análise de demonstrações financeiras e estudos de viabilidade de companhias”, “Dados históricos sobre precatórios de cia aberta”; “Estudos de lançamento de companhias IPO”; “Análise dos dados dos boletins”; “Proporção de investidores por população residente em cada região”; dentre outros.

Além disso, foi identificado certo nível de desconhecimento sobre os dados quantitativos já disponibilizados, como informações sobre Certificado de Recebíveis de Agronegócio (CRA) e ofertas públicas (ICVM 400 e ICVM 476), que já podem ser encontradas no Portal de Dados Abertos e nas Séries Históricas disponibilizadas pela CVM.

3.2.1 DADOS GERAIS

A seguir são descritas as contribuições colhidas agrupadas por temas, como por exemplo, **Fundos de Investimento** e **Companhias Abertas**, os assuntos mais acessados pelos usuários.

Em relação aos **Fundos de Investimento**, os dados que os usuários consideram importantes serem disponibilizados são: detalhes sobre a composição da carteira; estruturação dos Fundos; demonstração financeira auditada de fundos encerrados.

Também foram sugeridas atualizações no regulamento dos fundos sempre que houver alteração e que as informações sobre a evolução dos ativos financeiros sejam expostas em gráficos. Além disso, os respondentes propuseram que, na publicação das cotas diárias, seja acrescentada coluna de rentabilidade diária e acumulada.

No que se refere as **Companhias**, os participantes sugeriram a disponibilização de dados sobre: balancetes das principais empresas que atuam no mercado; informações sobre derivativos vinculados à Companhias Abertas; informações sobre empresas que fecharam capital e histórico do último evento de bonificações, subscrição splits, grupamento, dentre outras.

Ainda segundo os participantes, a CVM deveria disponibilizar dados consolidados de todas as Companhias Abertas, para que os usuários possam facilmente comparar os *players* do mesmo segmento. Também gostariam da disponibilização de dados sobre empresas que praticam marketing com investimentos e canal exclusivo para empresas multimercado.

Os **boletins, estudos e séries históricas da CVM** foram elogiados, mas ainda são desconhecidos por boa parte dos respondentes, indicando a necessidade de maior divulgação por parte da Autarquia.

Sobre esse tema, os participantes apontaram ser interessante que os boletins tivessem informações sobre Índices Financeiros, Governança Corporativa e participação em Assembleia de Acionistas.

Em relação a Séries históricas, usuários sugeriram ampliar de 18 meses para 5 anos, ou mais, o período máximo de buscas, e que seria interessante disponibilização na plataforma de estatísticas sobre ofertas públicas, com filtros por ano, tipo de oferta e valores mobiliários ofertados.

Os respondentes destacaram a necessidade de ampliar a divulgação de dados e produtos oferecidos pela CVM. Alguns revelaram que não tinham conhecimento da existência de alguns produtos antes da realização da pesquisa.

A **Educação Financeira** foi outro tema bastante mencionado pelos usuários.

Eles sugeriram que a CVM promovesse mais cursos, gratuitos ou não, eventos e palestras, disponibilizasse material didático e contribuisse para aumentar o conhecimento de jovens e crianças sobre o mercado de capitais, por meio de exemplos práticos do cotidiano.

Uma pequena parcela dos respondentes mencionou a importância de divulgar a agenda de eventos que a CVM ou os membros do Colegiado participam, além de vídeos das reuniões, jurimetria de decisões e entendimentos relevantes adotados por áreas técnicas da instituição.

Esse grupo menor também gostaria que a Autarquia disponibilizasse mais dados sobre Clubes de Investimento e rebates entre administradores e gestores, assim como informações de boletins diários da B3 (replicação no site da CVM).

3.3 RECLAMAÇÕES

Foi observada insatisfação dos usuários em relação à mudança no modo de busca das informações de Companhias Abertas.

Segundo os respondentes, o sistema de dados desse regulado piorou, principalmente devido ao fato de exigir a indicação de período para realizar a busca de qualquer tipo de documento. Os participantes reforçaram que o sistema anterior à atualização era muito mais simples e fácil de acessar e que, atualmente, a busca é mais complexa e, se os campos não estiverem todos especificados corretamente, retorna a mensagem “não há dados disponíveis”.

3.4 ESCLARECIMENTOS

Não obstante as contribuições, é possível verificar certo grau de desconhecimento não desprezível em relação ao papel e limites do regulador. Algumas sugestões ainda revelaram a necessidade de mais esclarecimentos sobre instrumentos já disponibilizados pela CVM, mas ainda não assimilados pelo público externo.

Deste modo, em relação aos boletins desenvolvidos pela CVM, os participantes sugeriram que fossem feitos comentários sobre os gráficos apresentados no material, assim como analogias com os principais *benchmarks* de mercado, como SELIC, Ibovespa e S&P. Entretanto, esse tipo de análise qualitativa não faz parte do escopo de atuação da CVM.

Com relação à Educação Financeira, a CVM possui o Portal do Investidor, canal onde o público pode encontrar informações sobre investimentos, realizar cursos na plataforma de Educação a Distância (*E-learning*) e acessar atividades e quadinhos sobre o mercado de capitais, tanto para crianças como para jovens.

No que se refere a fiscalização e irregularidades, os usuários podem obter mais informações no site da CVM, clicando no menu **Investidor e Cidadão** e, em seguida, no item **Alertas**. Sobre as pirâmides financeiras, vale destacar que, em geral, não são de competência da CVM, apesar de configurarem crimes contra a economia popular. Por lei, a Autarquia atua na apuração de irregularidades cometidas no mercado de valores mobiliários, o que nem sempre é observado nos casos conhecidos sobre pirâmides financeiras.

Em relação à preocupação levantada sobre erros de informações nos arquivos enviados por regulados, a CVM possui canal de atendimento ao cidadão (SAC), por onde recebe quaisquer indicações de inconsistências e atua junto aos regulados para sanar os erros.

Por fim, alguns respondentes descreveram que gostariam de receber atualizações sobre determinados assuntos relacionados à atuação da Autarquia. Hoje, já é possível receber e-mails com notificações sobre determinados temas atualizados pela CVM (Notícias; Decisões do Colegiado; Legislação; Audiências Públicas; Processos Sancionadores Julgados; Despachos de Processos; Informativos do Colegiado). Basta acessar a página de Feeds da CVM, que contém orientações de como configurar esse acompanhamento: <http://www.cvm.gov.br/feed.html>.

4. PRÓXIMOS PASSOS

Conforme mencionado, as manifestações dos participantes de todos os segmentos totalizaram **583 sugestões**, que em geral, se mostraram importantes subsídios para orientar os aprimoramentos no acesso à plataforma e auxiliar no desenvolvimento e disponibilização de novos conteúdos.

Parte das sugestões recebidas dos participantes da pesquisa vão ao encontro de **projetos que estão sendo desenvolvidos pela CVM, como a reestruturação do site, ampliação na base de dados disponibilizados tanto na plataforma da Autarquia como no portal de Dados Abertos**, dentre outros.

Nesse sentido, todas as demandas registradas pelos cidadãos, que fazem parte do escopo da CVM, foram analisadas, com o objetivo de identificar oportunidades de aperfeiçoamentos dos processos e, conseqüentemente, dos serviços e produtos oferecidos à sociedade. Então, este capítulo se propõe a esclarecer as medidas que serão tomadas pela Autarquia diante das manifestações dos participantes.

Os três primeiros subitens se referem aos principais projetos que a CVM está desenvolvendo e o último subitem engloba projetos de menor porte que estão em fase de análise.

4.1 PLANO DE ABERTURA DE DADOS E DADOS CUSTOMIZADOS

Em 2020, a CVM ampliará o conjunto de dados disponibilizado hoje no **Portal Dados Abertos**. A previsão é aumentar o rol de dados cadastrais de participantes de mercado (já em fase final) e abrir todos os dados de ofertas públicas recepcionados. A fim de endereçar a questão da facilidade em se manipular os dados disponibilizados, a Autarquia testará disponibilizar os dados de ofertas públicas também por meio de uma API (interface de programação de aplicativos) diretamente no Portal de Dados Abertos da CVM. Se for bem acolhido pelos usuários, essa medida será aplicada aos demais conjuntos de dados.

O objetivo é tornar o Portal Dados Abertos uma ferramenta que atenda usuários que necessitam de grande massa de dados e possuem conhecimento para manipulá-los. Informações quantitativas, minimamente trabalhadas, serão providas diretamente em nosso site, conforme o projeto de reforma do site, detalhado a seguir.

4.2 REFORMA DO SITE DA CVM

O **Site da CVM** passará por reformulação visual, a fim de atender ao Decreto do Governo Federal de unificação dos canais das instituições da administração pública, estando todas diretamente ligadas ao novo GOV.BR. Essa mudança também promove a oportunidade de aprimorar a disponibilização das informações no site da Autarquia, com o objetivo de facilitar o acesso e o entendimento do público às ações e informações divulgadas pela CVM. Serão trabalhadas interface e navegação mais simples, clara e fácil, pontos muito mencionados na pesquisa.

O projeto também tratará da unificação das informações quantitativas e de sua padronização, conforme solicitado pelos respondentes.

4.3 BOLETINS DE RISCO E MERCADO

A partir de 2021, os **Boletins de Risco e de Mercado** passarão por mudanças, para incorporar pequenas análises descritivas sobre as principais movimentações observadas. Também serão disponibilizados dados quantitativos utilizados para estruturação do Boletim de Mercado em formato aberto, conforme sugerido na pesquisa, e os boletins passarão por reestruturação, tornando o conteúdo mais claro e compreensível para utilização em trabalhos e pesquisas.

4.4 AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

Muitas das publicações e dados hoje disponibilizados pela CVM não são de conhecimento do público externo. Com isso em mente, serão adotadas campanhas de comunicação para disseminar, com mais frequência, no site e nas redes sociais da instituição, os serviços de informações quantitativas disponibilizados, formas de pesquisa e como interpretá-los melhor.

4.5 PROJETOS DE MENOR PORTE

Este item trata de projetos que ainda estão sendo analisados.

Em relação aos erros e algumas inconsistências em determinados dados disponibilizados, questão derivada do fato da CVM reproduzir as informações recepcionadas dos participantes do mercado, está em andamento trabalho com o apoio de ferramentas de ciência de dados, para melhoria dos validadores atualmente aplicados e no desenvolvimento de aplicações adicionais para mitigar esse problema. A estimativa é de que, em 2021, as melhorias já sejam perceptíveis.

No que se refere o código ISIN, já ocorre o processo de exigência deste código, o qual pretende equiparar o Brasil ao resto do mundo.

Sobre a solicitação de acesso aos dados e boletins da B3 pela plataforma da CVM, avaliaremos a possibilidade de disponibilizar, de maneira organizada, os links para que os usuários acessem esses dados pelo site da CVM, tornando a página um centro de acessos aos dados do mercado de capitais brasileiro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise das respostas dos participantes, foi verificada que mais da metade dos usuários² acessam com frequência os dados disponibilizados pela CVM. Porém, também foi observada que a grande maioria dos participantes tem dificuldade em pesquisar dados no site da CVM e, em geral, a experiência de acesso ao site não é boa.

A maioria dos respondentes ressaltou a importância do site ter menus mais explicativos, com exemplos, facilitando a localização do tipo de dado procurado. Outro ponto destacado foi a disponibilização de informações em formato padronizado.

Em relação aos **Boletins**³, **Relatórios e Séries históricas**⁴, a pesquisa identificou que praticamente metade dos participantes de cada segmento não tem conhecimento da existência desses dados, indicando a necessidade de maior divulgação pela instituição. Sobre o conteúdo dos boletins e relatórios, a maioria dos respondentes consideram a temática abordada boa ou muito boa.

Os resultados mostraram que o principal entrave é a dificuldade que os usuários têm em buscar informações no site, apontando para a necessidade de rever o formato da plataforma. Os participantes destacaram que a CVM proporciona rico fornecimento de dados, mas precisa melhorar a linguagem e as explicações para os iniciantes.

Apesar da dificuldade natural para compilar todas as respostas nesta pesquisa, a CVM buscou compreender os anseios dos usuários e buscará atender as demandas da melhor forma possível.

² Somou-se as respostas “às vezes, quase sempre e sempre”.

³ O Boletim de mercado é um relatório mensal com estatísticas do mercado de capitais brasileiro, com destaque para a evolução dos mercados primário e secundário e dos emissores de valores mobiliários. Já o Boletim de risco é *Dashboard* mensal com indicadores de risco dos mercados de capitais das economias avançadas e emergentes, especialmente Brasil. Ambos são elaborados pela Assessoria de Análise Econômica e Gestão de Riscos (ASA).

⁴ As Séries Históricas reúnem dados e indicadores econômicos relacionados ao mercado de capitais. Os documentos são elaborados pela CVM a partir da consolidação dos seus bancos de dados e/ou de dados disponibilizados por terceiros.

ANEXO I - QUESTIONÁRIO

- 1- Marque seu segmento principal de atuação (apenas uma resposta):
 - a) Academia
 - b) Investidor Institucional
 - c) Investidor Pessoa Física
 - d) Setor Privado
 - e) Setor Público

- 2- Com que frequência você acessa dados disponibilizados diretamente pelo site da CVM?
 - a) Às vezes
 - b) Muitas vezes
 - c) Nunca
 - d) Raramente
 - e) Sempre

- 3- Como você classificaria a FACILIDADE de localizar os dados disponibilizados no site da CVM?
 - a) Fácil de localizar
 - b) Indiferente
 - c) Muito difícil de localizar
 - d) Muito fácil de localizar
 - e) Um pouco difícil de localizar

- 4- Com que frequência você acessa os dados disponibilizados pela CVM no portal Dados Abertos do Governo Federal?
 - a) Às vezes
 - b) Muitas vezes
 - c) Não conheço o portal ou nunca busquei dados da CVM ali
 - d) Nunca
 - e) Raramente
 - f) Sempre

- 5- Como você classificaria a FACILIDADE de localizar os dados disponibilizados pela CVM no Portal Dados Abertos?
- a) Fácil de Localizar
 - b) Indiferente
 - c) Muito difícil de localizar
 - d) Muito fácil de localizar
 - e) Um pouco difícil de localizar
- 6- Você costuma buscar dados sobre quais assuntos do mercado? Pode marcar mais de uma resposta.
- a) Administradores de recursos de terceiros (“assets”)
 - b) Companhias abertas
 - c) Dados cadastrais de participantes do mercado em geral
 - d) Fundos de Investimento
 - e) Ofertas públicas de distribuição de valores mobiliários
 - f) Investimento estrangeiro
 - g) Não costumo buscar dados sobre esses assuntos do mercado
 - h) Outro
 - i) Outro. Quais?
- 7- Quais as informações que você mais costuma acessar sobre fundos de investimento? Pode marcar mais de uma resposta.
- a) Carteira de Investimentos
 - b) Formulário de referência de administradores de carteiras de investimento
 - c) Informações cadastrais relacionadas aos fundos (taxa de administração, performance etc.)
 - d) Informações contábeis
 - e) Informações eventuais relacionadas aos fundos (atas de assembleias, fatos relevantes, comunicados ao mercado, etc)
 - f) Lâmina de informações essenciais
 - g) Outras informações periódicas (mensal, trimestral etc.)
 - h) Outras
 - i) Outro (especifique)

- 8- Sobre que tipos de fundos de investimentos você costuma buscar informações? Pode marcar mais de uma resposta.
- a) ETFs
 - b) Fundo de Ações
 - c) Fundos imobiliários (FII)
 - d) Fundos de Investimento em Participações (FIP)
 - e) Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC)
 - f) Fundos multimercados
 - g) Fundos de renda fixa
 - h) Outros fundos de investimento
 - i) Outros fundos de investimento. Quais?
- 9- Quais informações que você mais costuma acessar sobre companhias abertas? Pode marcar mais de uma resposta.
- a) Estatuto Social das companhias
 - b) Comunicados ao mercado
 - c) Fatos relevantes
 - d) Formulário de Referência
 - e) Informações contábeis ANUAIS
 - f) Informações contábeis TRIMESTRAIS
 - g) Informações sobre assembleias
 - h) Outras. Quais?
- 10- Você acessa esses Boletins, Relatórios quantitativos e Séries Históricas da CVM? Pode marcar mais de uma opção.
- a) Boletim de Mercado
 - b) Boletim de Risco
 - c) Relatório de Atividade Sancionadora (Processos punitivos aplicados pela CVM)
 - d) Séries históricas (Distribuições públicas, emissores e investimento estrangeiro)
 - e) Não conheço ou não consigo opinar sobre tais relatórios

11 - Como você classificaria o CONTEÚDO dos Boletins, Relatórios e Séries Históricas disponibilizados no site da CVM?

- a) Bom
- b) Indiferente
- c) Muito bom
- d) Muito ruim
- e) Ruim

12 - Que outros dados você gostaria que a CVM disponibilizasse em seus portais?

13 - Ajude-nos a melhorar a qualidade do serviço de fornecimento de dados prestado. Compartilhe aqui a sua experiência e suas sugestões para quaisquer dados disponibilizados pela CVM. Sua opinião é muito importante.

14 - Por último, você utiliza essas fontes para buscar dados sobre o mercado de capitais brasileiro? Pode marcar mais de uma resposta.

- a) Bolsa de Valores (B3)
- b) Site da ANBIMA
- c) Portais de notícias ou plataformas GRATUITOS
- d) Portais de notícias ou plataformas PAGOS
- e) Outro(s):

