

Pesquisa Os Investidores e a CVM

Jan a Dez/2015

Finalizado em Mar/16

Objetivo e Metodologia

- **Objetivo:** analisar as opiniões e as percepções dos investidores sobre a atuação e a imagem da CVM.
- **Público alvo:** cidadãos que acionaram o SAC da CVM desde janeiro de 2011 a dezembro de 2015. Em 2015, a parte relativa ao SAC foi enviada mensalmente, enquanto a referente às outras atividades da CVM foi realizada em duas ondas: em out/15 (para cidadãos que acessaram o SAC de jan a ago/15) e em fev/16 (para pessoas atendidas entre set e dez/15).
- **Metodologia:** pesquisa quantitativa, baseada em questionário estruturado, de autopreenchimento, encaminhado aos usuários do SAC por e-mail (ferramenta *SurveyMonkey*).
As perguntas refletem, em grande parte, os mandatos da CVM estabelecidos na Lei 6.385/76.
- **Amostra vs. Período de utilização do SAC:**

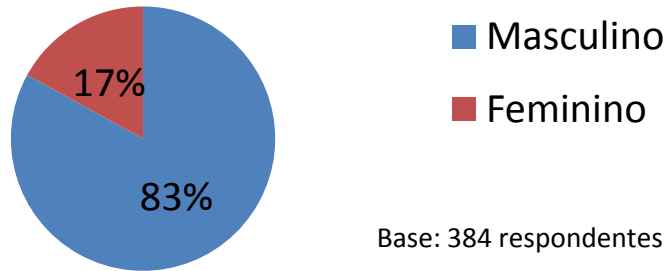
Utilização do SAC	Amostra	Taxa de resposta (*)
01/01/11 a 29/04/13	658 respondentes	7%
01/05/13 a 31/12/13	402 respondentes	14%
01/01/14 a 31/12/14	602 respondentes	15%
01/01/15 a 31/12/15	403 respondentes	13%

(*) Taxa de resposta = Total de questionários respondidos / Total de e-mails enviados

Perfil dos Respondentes

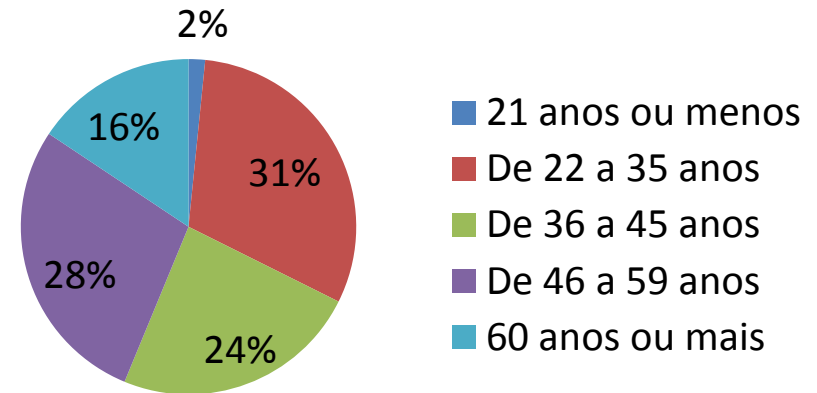
O perfil predominante dos respondentes da edição de 2015 é de investidores em VMs do sexo masculino com, no mínimo, curso superior completo

Sexo



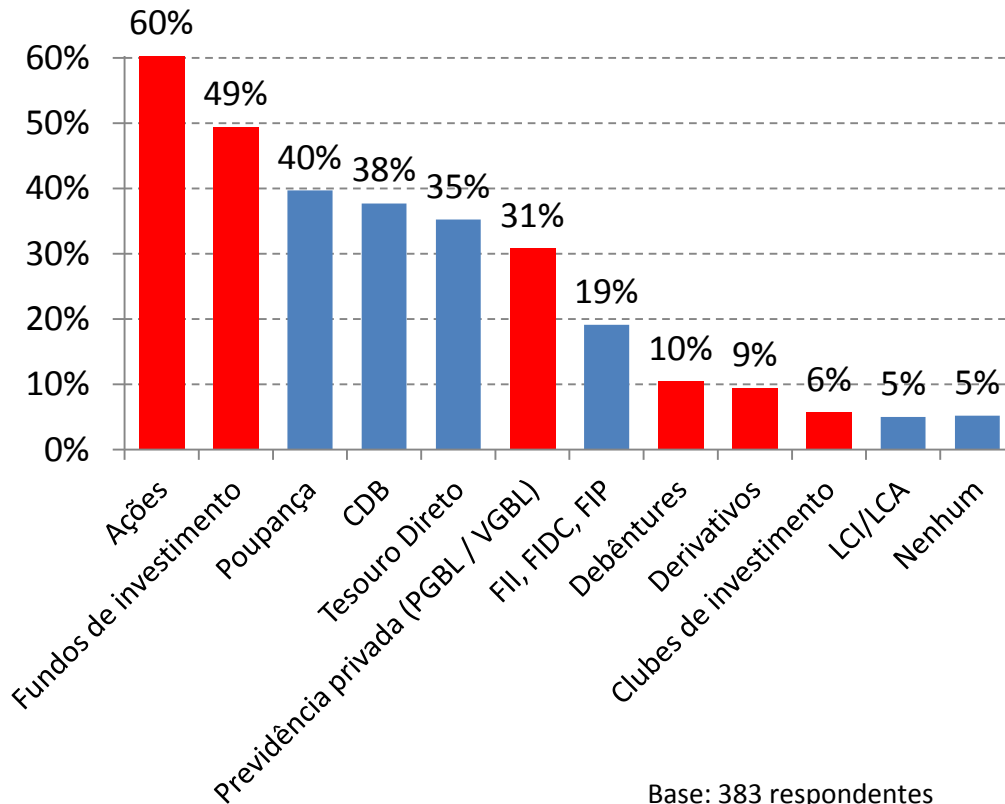
Base: 384 respondentes

Faixa etária



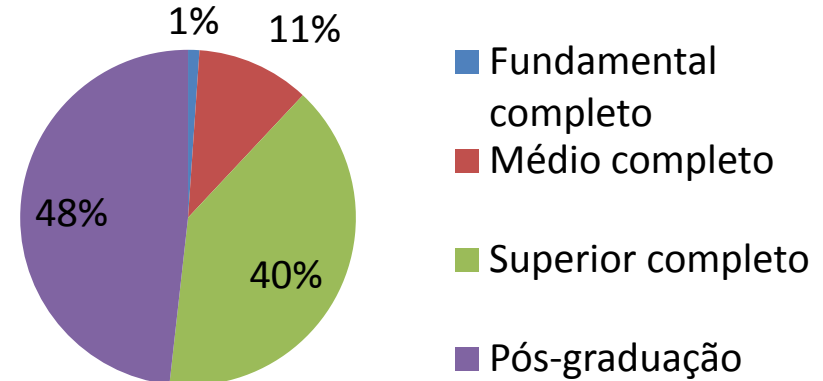
Base: 377 respondentes

% respondentes que aplicam em...



Base: 383 respondentes

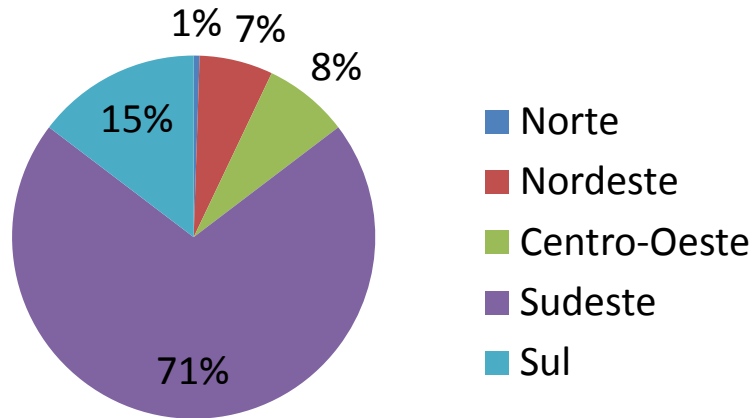
Escolaridade



Base: 367 respondentes

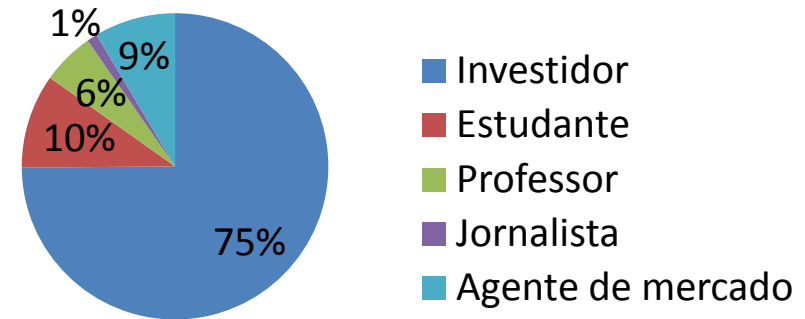
O perfil predominante dos respondentes da edição de 2015 é de investidores da região Sudeste, com renda acima de R\$ 7.475,00

Região



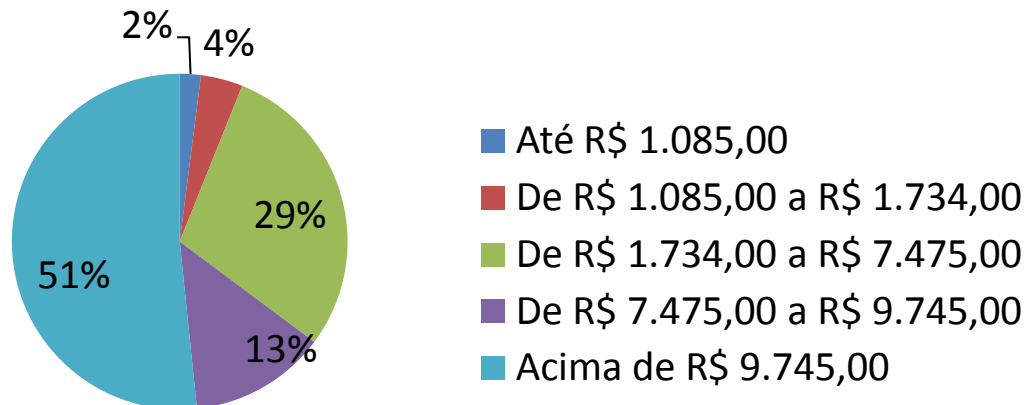
Base: 383 respondentes

Qualificação



Base: 362 respondentes

Renda familiar

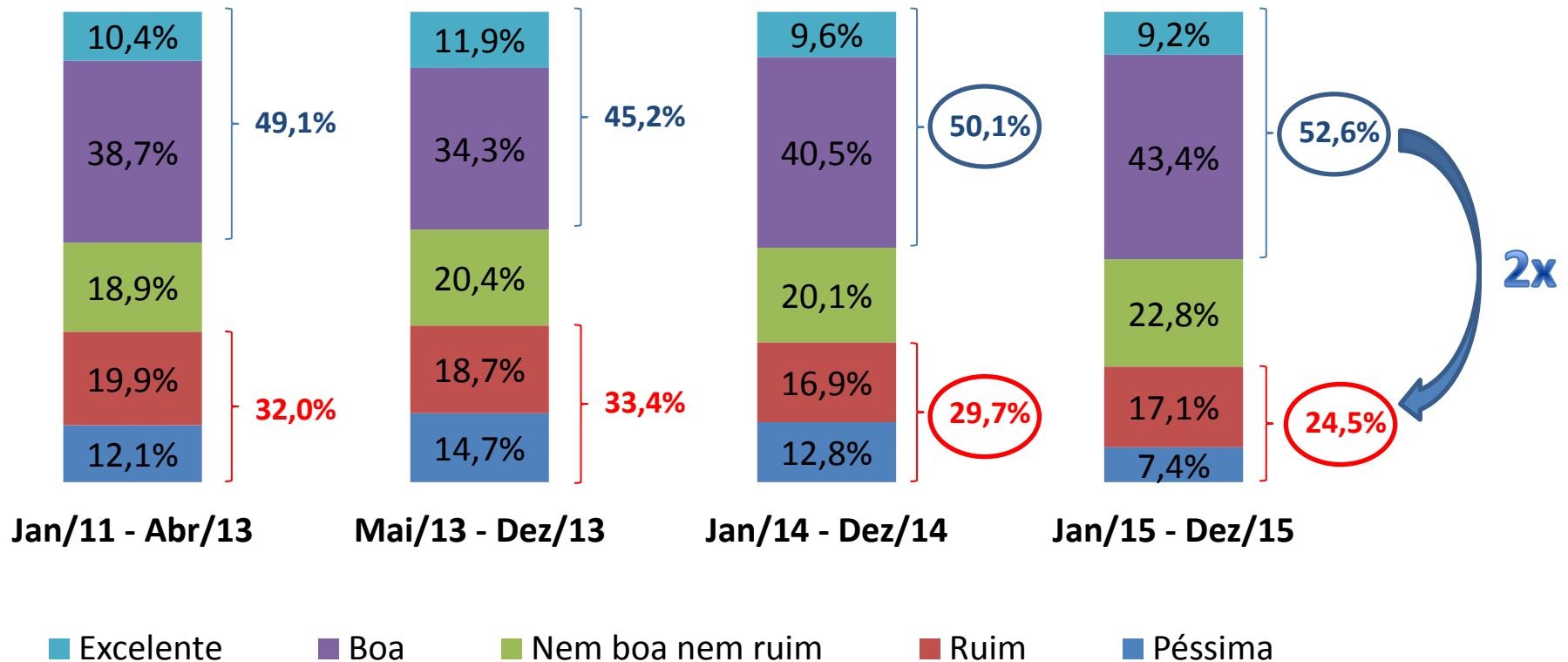


Base: 371 respondentes

Resultados

A percepção dos investidores sobre a performance em CVM em geral tem apresentado ligeira melhora desde 2014

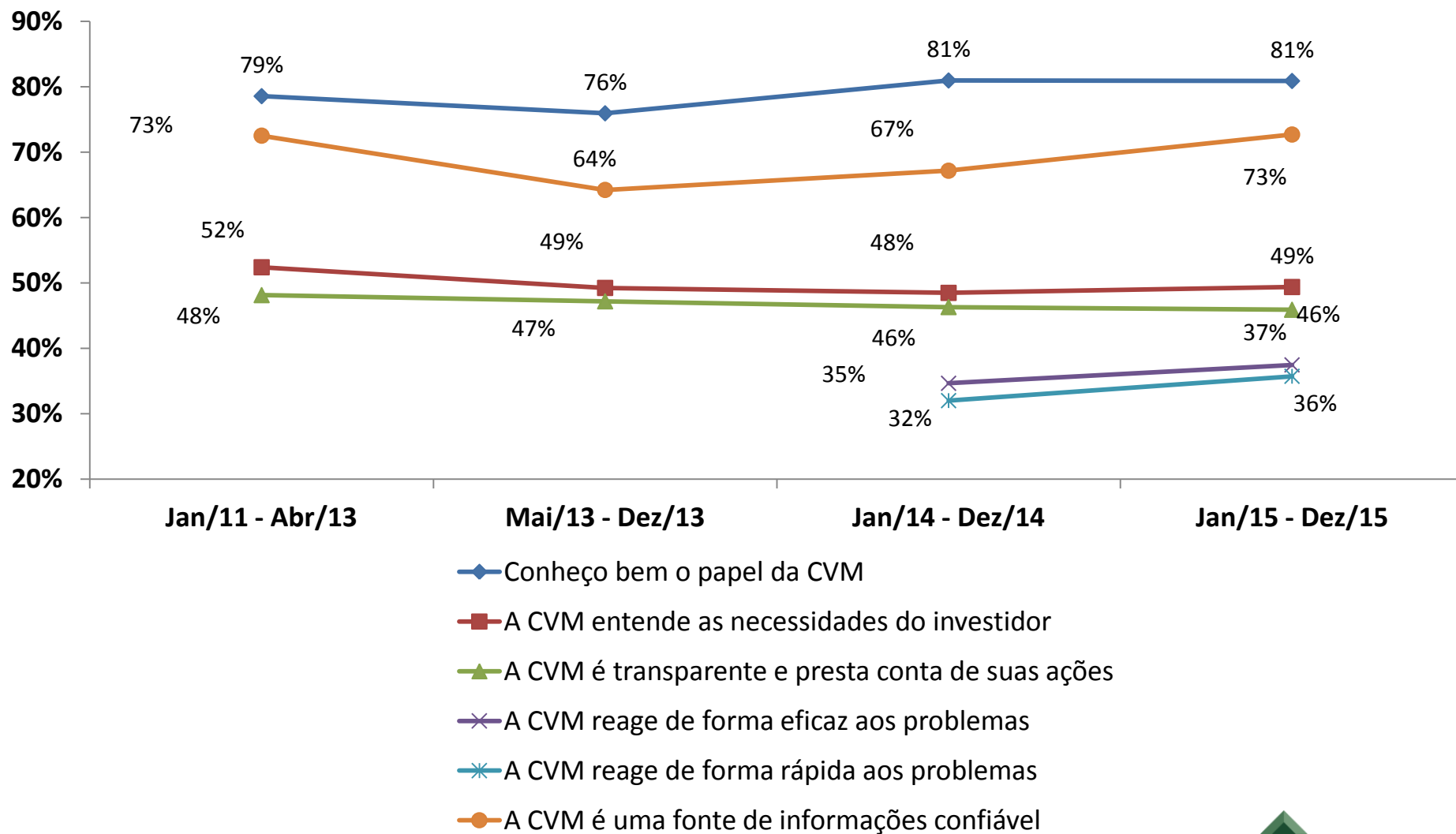
A Performance da CVM é...



Para cada investidor que classificou a performance como ruim/péssima, dois a consideraram excelente/boa

Nos últimos 2 anos, houve melhora na percepção dos investidores quanto à efetividade da reação da CVM aos problemas, bem como à confiabilidade das informações prestadas

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase

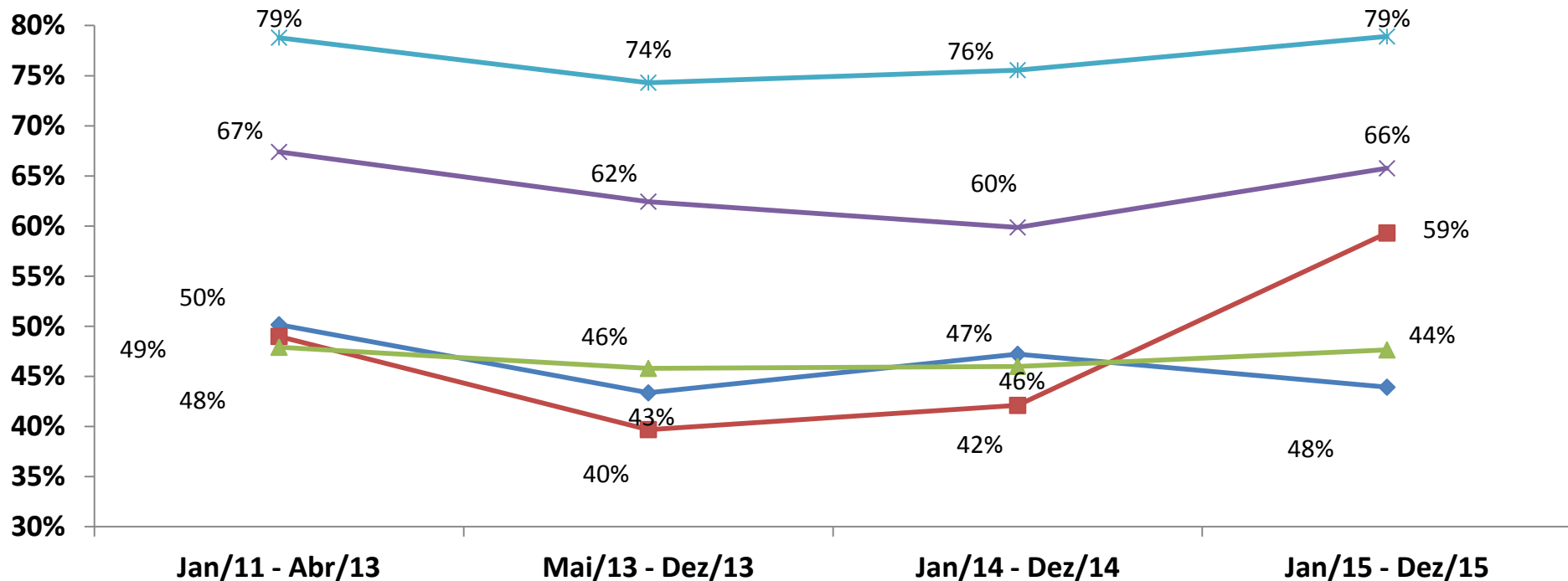


Base: Total da amostra

(*) Pergunta incluída em 2014

Quanto ao ambiente de mercado, destaca-se o incremento percebido da capacidade dos participantes do mercado de atender às necessidades dos investidores

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase

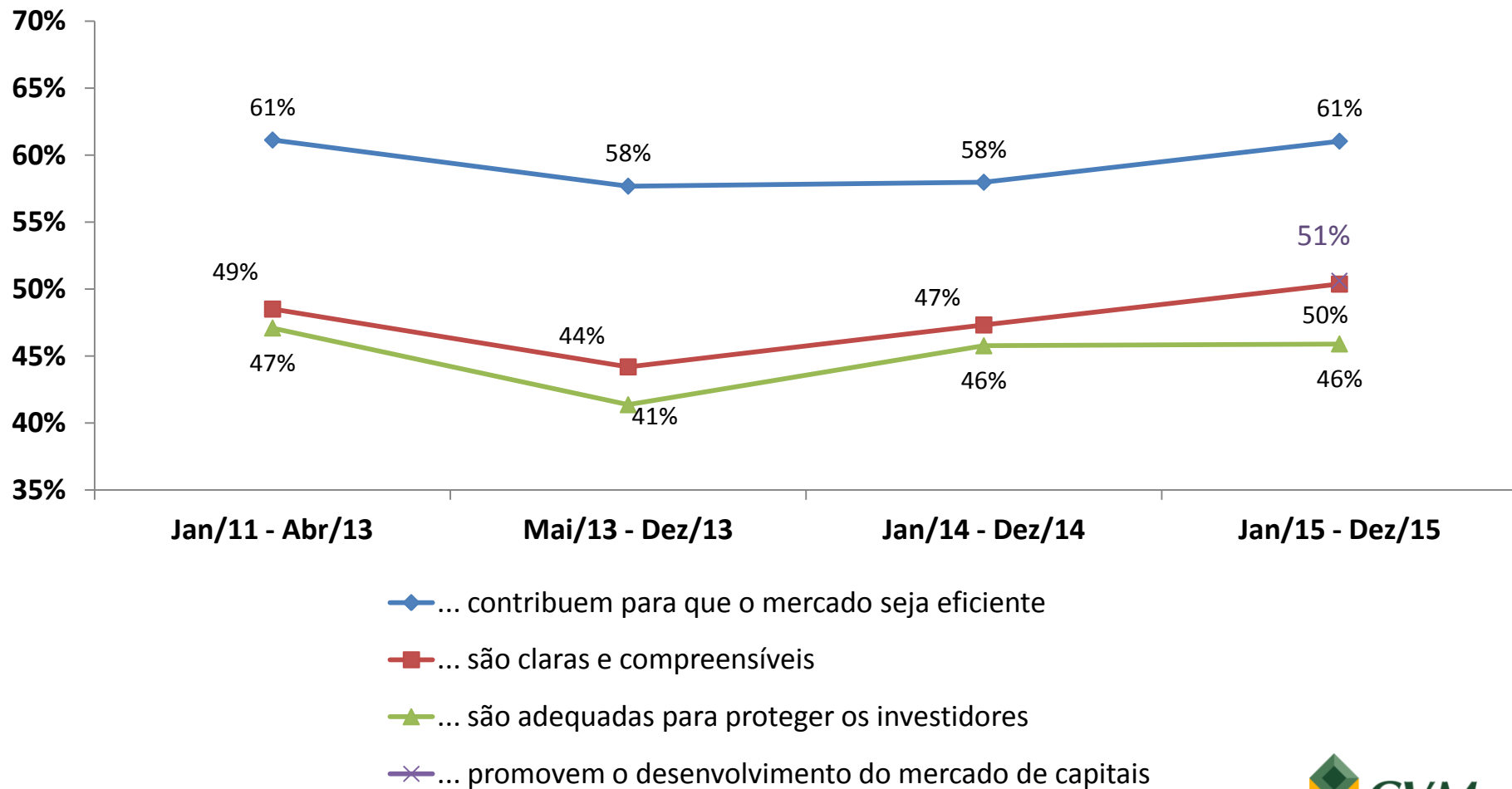


- ◆ O mercado de capitais é confiável
- Os participantes de mercado atendem as minhas necessidades como investidor
- ▲ O mercado de capitais é eficiente
- ✕ O mercado de capitais oferece produtos adequados ao meu perfil
- ✱ Tomo decisões de investimento conscientes e informadas

A percepção sobre a atividade regulatória da CVM tem melhorado ligeiramente desde 2014

As normas da CVM...

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase



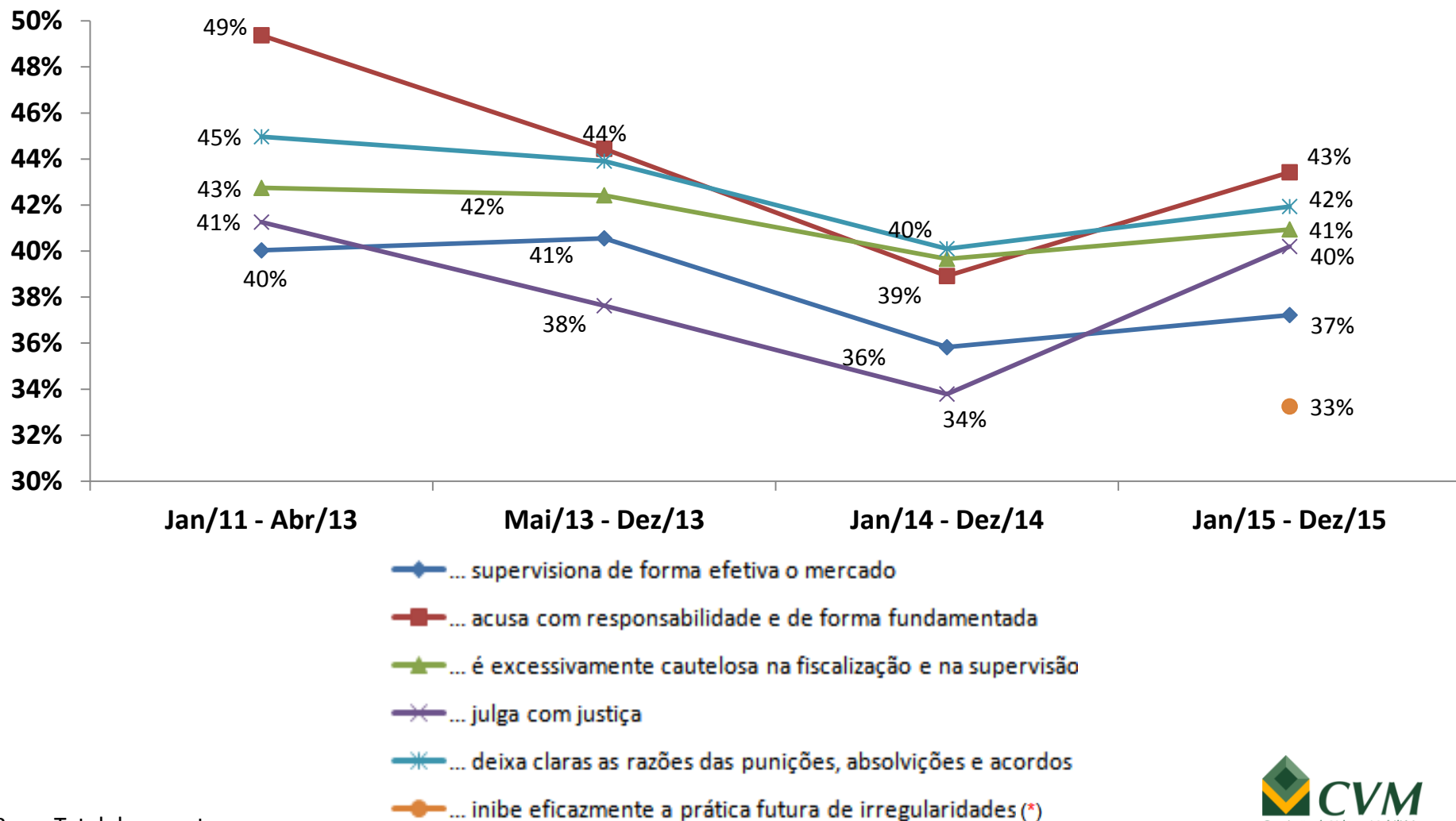
Base: Total da amostra

(*) Pergunta incluída em 2015

Apesar da ligeira melhora da percepção sobre a atividade de fiscalização desde 2014, a efetividade de supervisão e a inibição de irregularidades futuras merecem atenção

Fiscalização e Punição: A CVM...

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase

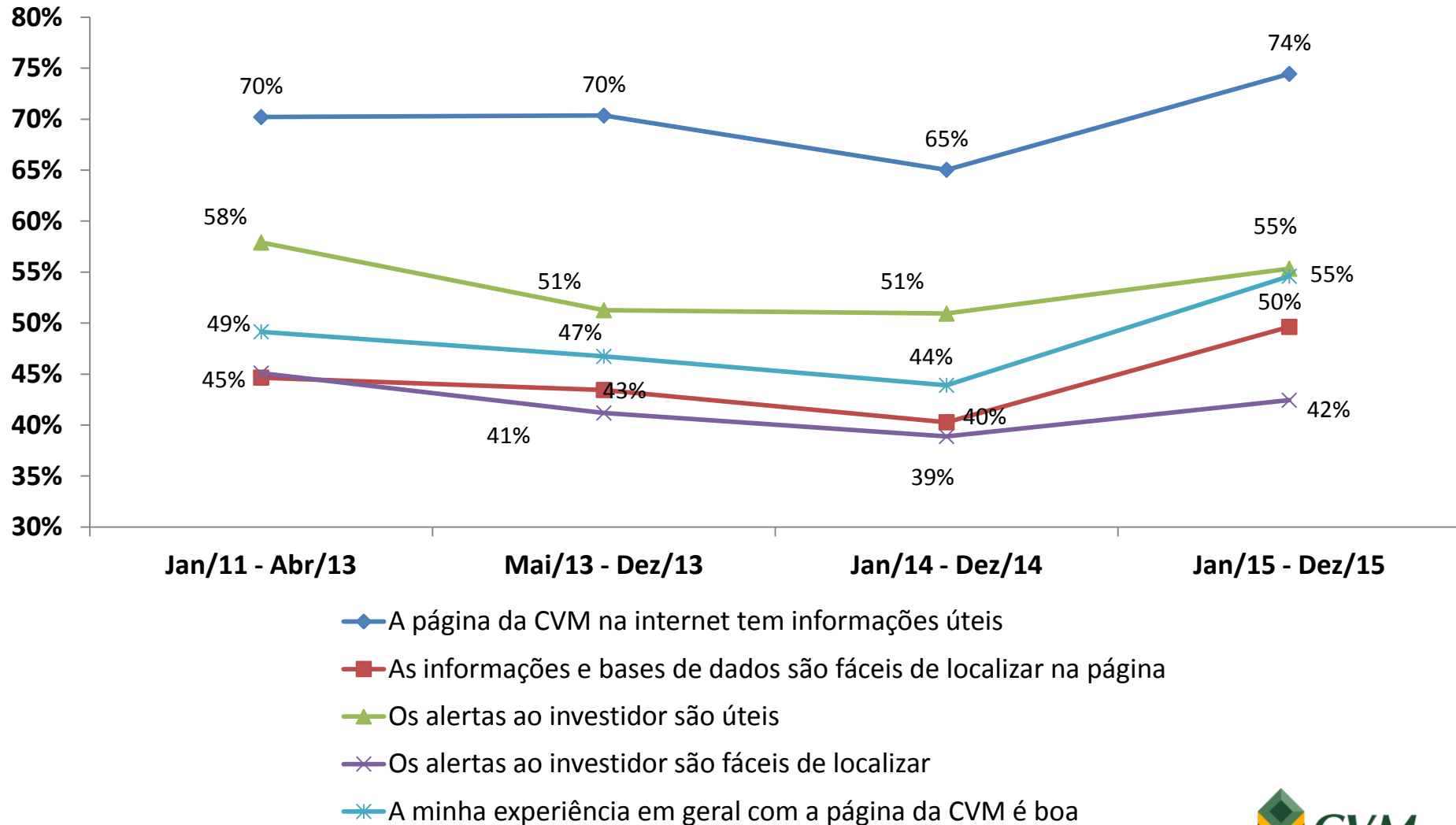


Base: Total da amostra

(*) Pergunta incluída em 2015

A nova página da CVM na Internet proporcionou melhor experiência do investidor de forma geral

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase

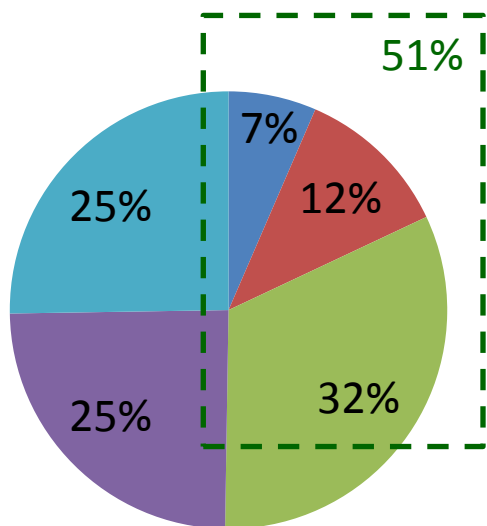


Base: Total da amostra

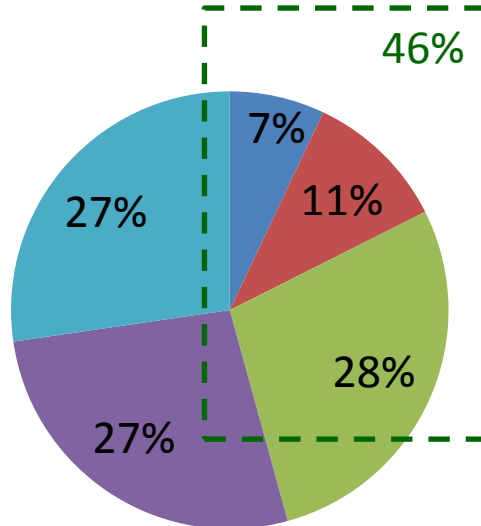
As alterações promovidas no SAC em 2015 tiveram impactos positivos e relevantes

De uma forma geral, pensando na sua experiência com o “Fale com a CVM / Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC” disponível na página da CVM na Internet, o(a) Sr.(a) diria que o serviço foi...

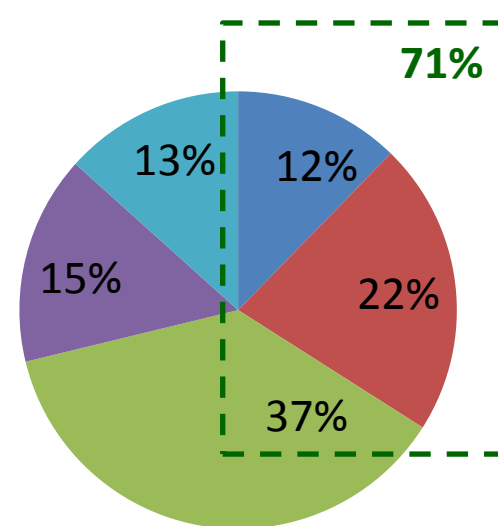
Mai/13-Dez/13 (*)



Jan/14-Dez/14



Jan/15 - Dez/15



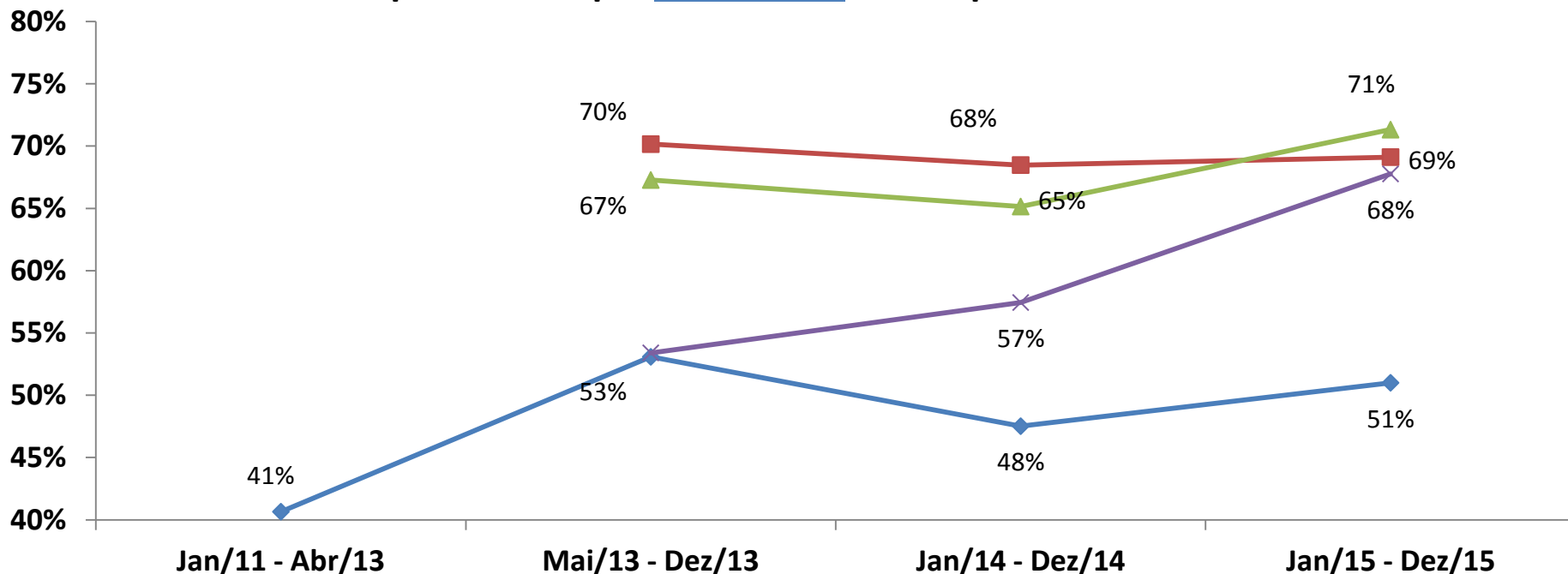
- Muito acima da sua expectativa
- Acima da sua expectativa
- Dentro da sua expectativa
- Abaixo da sua expectativa
- Muito abaixo da sua expectativa

Base: Total da amostra

(*) Pergunta incluída em Mai/13

Apesar de os canais de atendimento ao investidor atuais serem considerados de fácil uso, pode ser interessante estudar novos meios

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase



- ◆ Os canais de atendimento disponíveis (0800, SAC, atendimento pessoal) são adequados ao investidor
- É fácil localizar o "Fale com a CVM" na página da CVM na internet(*)
- ▲ É fácil encaminhar uma consulta/reclamação pelo "Fale com a CVM"(*)
- ✕ Ao enviar uma consulta/reclamação pelo "Fale com a CVM", tenho a certeza de que serei respondido

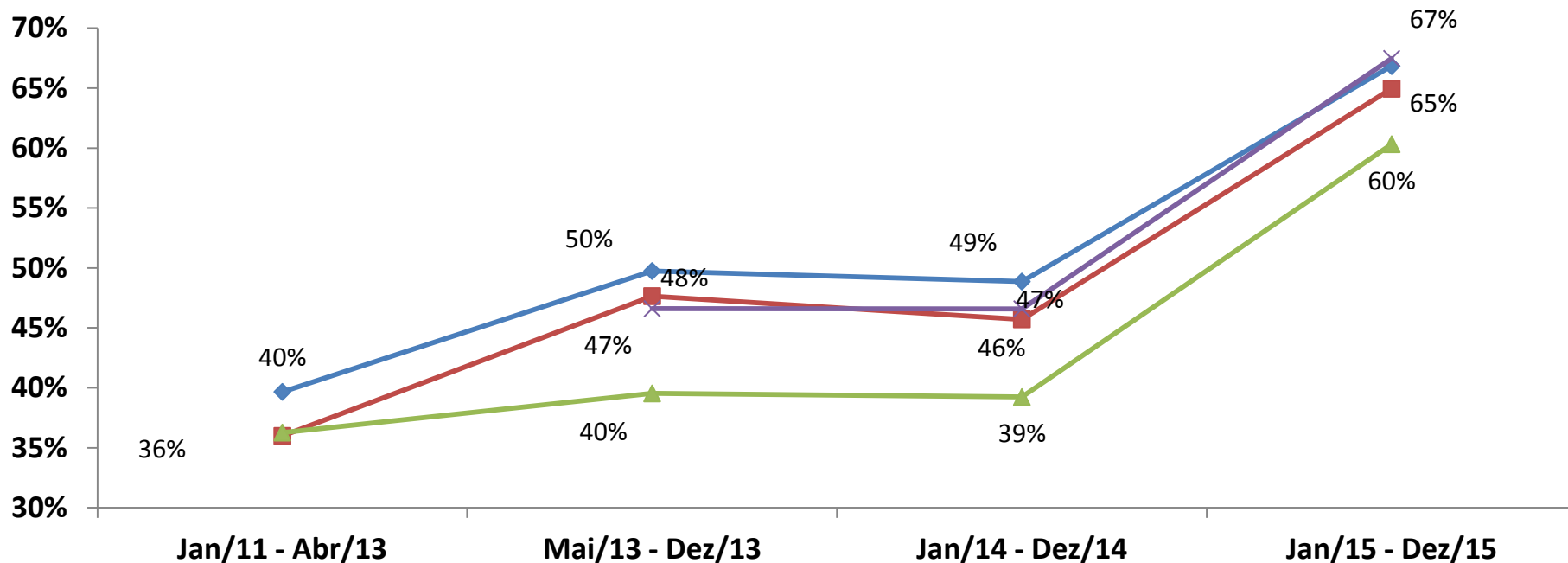
Base: Total da amostra.

OBS: Os resultados anuais foram ponderados pelo número de atendimentos SAC realizados mês a mês.

(*) Perguntas incluídas em Mai/13

A reformulação do atendimento em 2015 trouxe melhoria acentuada na percepção de agilidade e qualidade

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase



◆ As consultas e reclamações recebem rápida resposta inicial da CVM

■ A CVM encaminha uma resposta final em tempo razoável

▲ A qualidade da resposta da CVM é boa

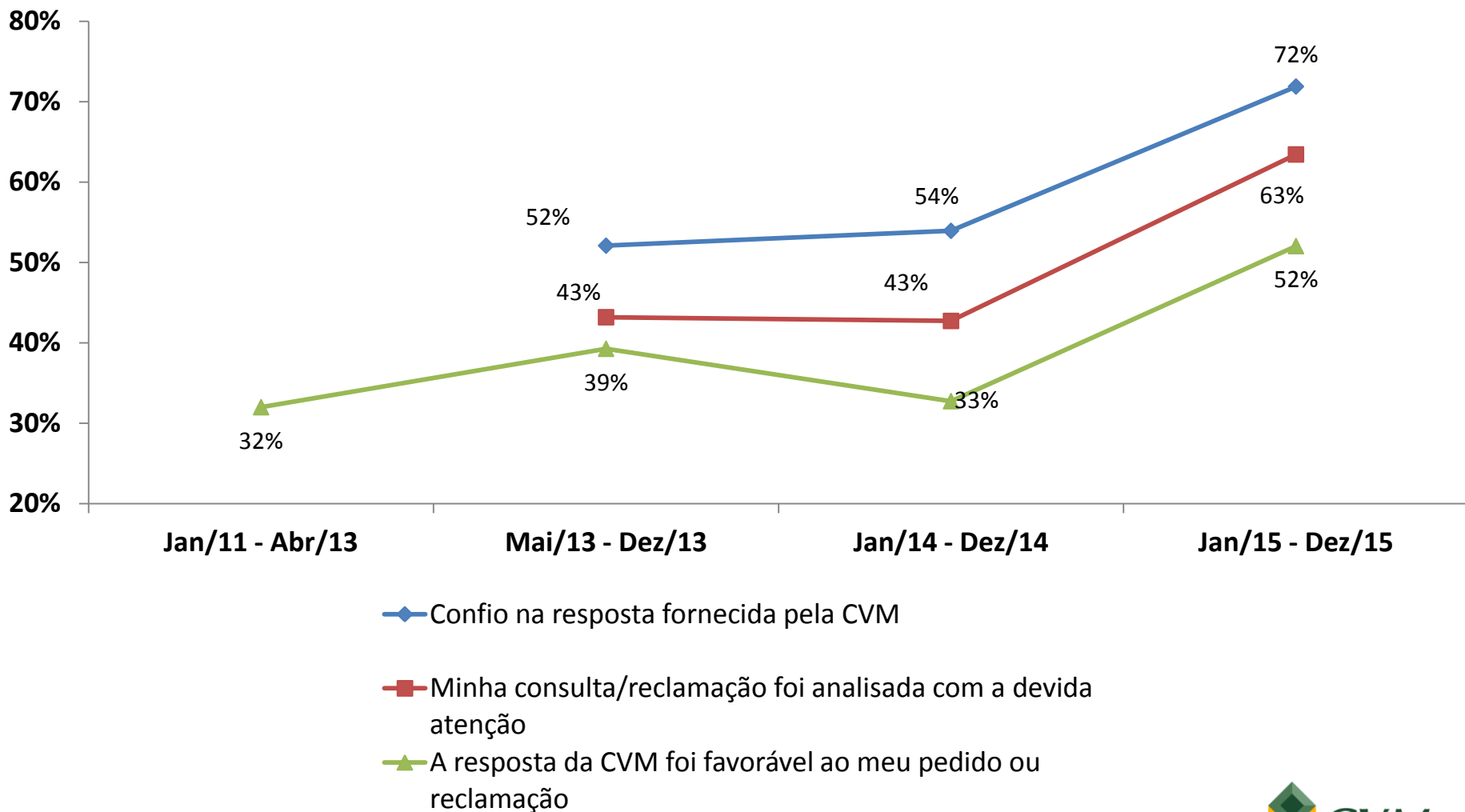
✕ A resposta da CVM é clara e compreensível

Base: Total da amostra

(*) Pergunta incluída em Mai/13

Reformulação do atendimento em 2015 também aumentou a confiança na resposta fornecida pela CVM

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase

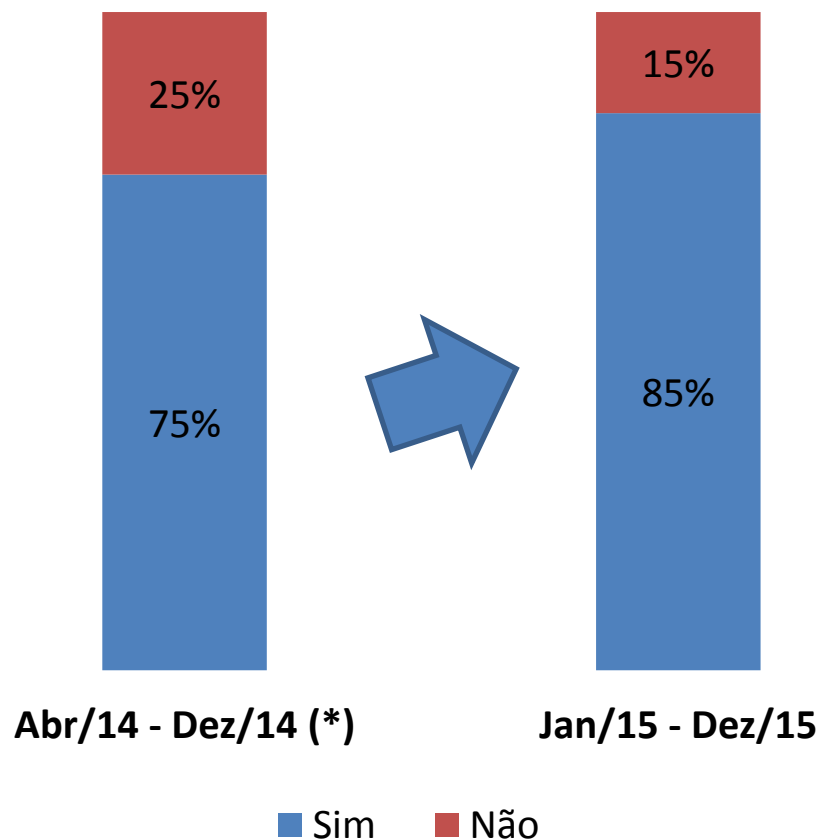


Base: Total da amostra

(*) Perguntas incluídas em Mai/13

A satisfação com o atendimento também se reflete na intenção futura de utilizar o SAC

Pensando na sua experiência com o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da CVM, o(a) Sr(a). voltaria a usar o serviço no futuro?

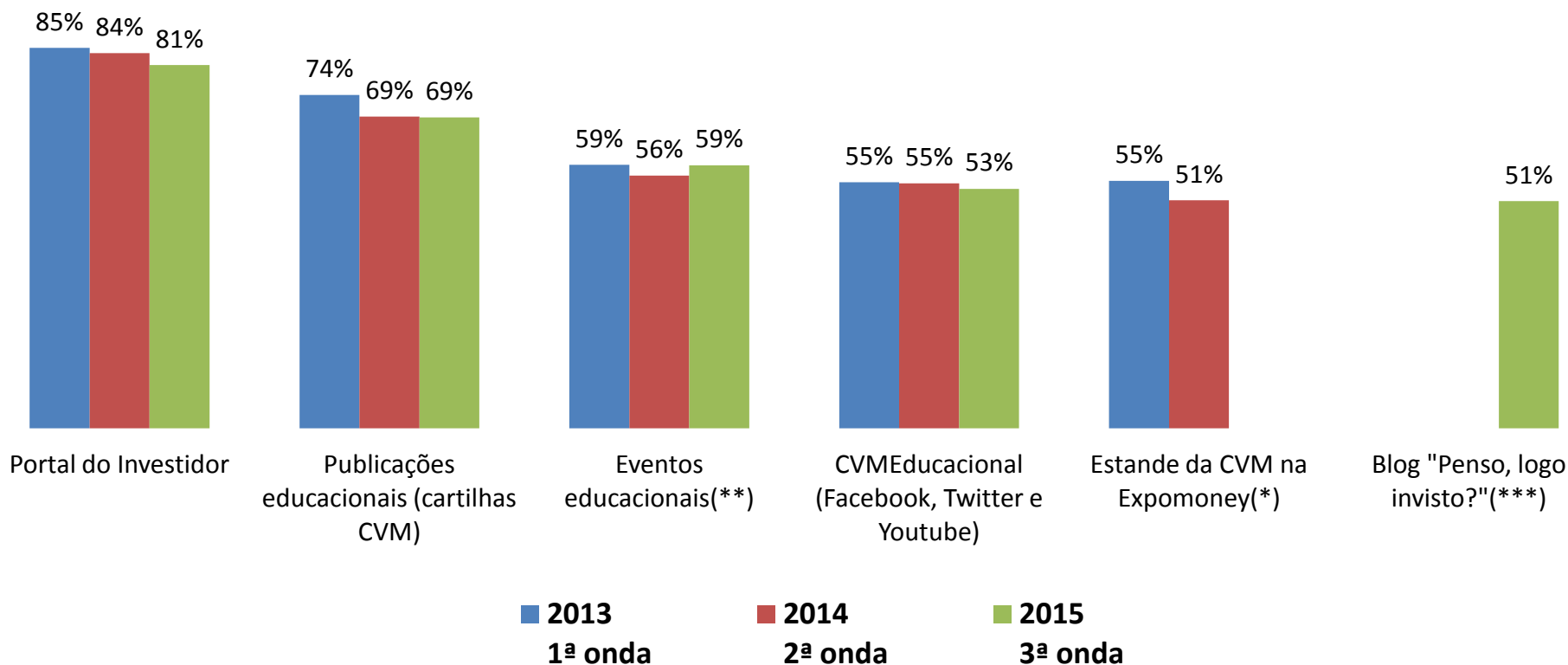


Base: Total da amostra

(*) Pergunta incluída em Abr/14

O Portal do Investidor e as publicações são as iniciativas educacionais mais conhecidas da CVM

% respondentes que conhecem cada iniciativa educacional da CVM



Base: Total da amostra

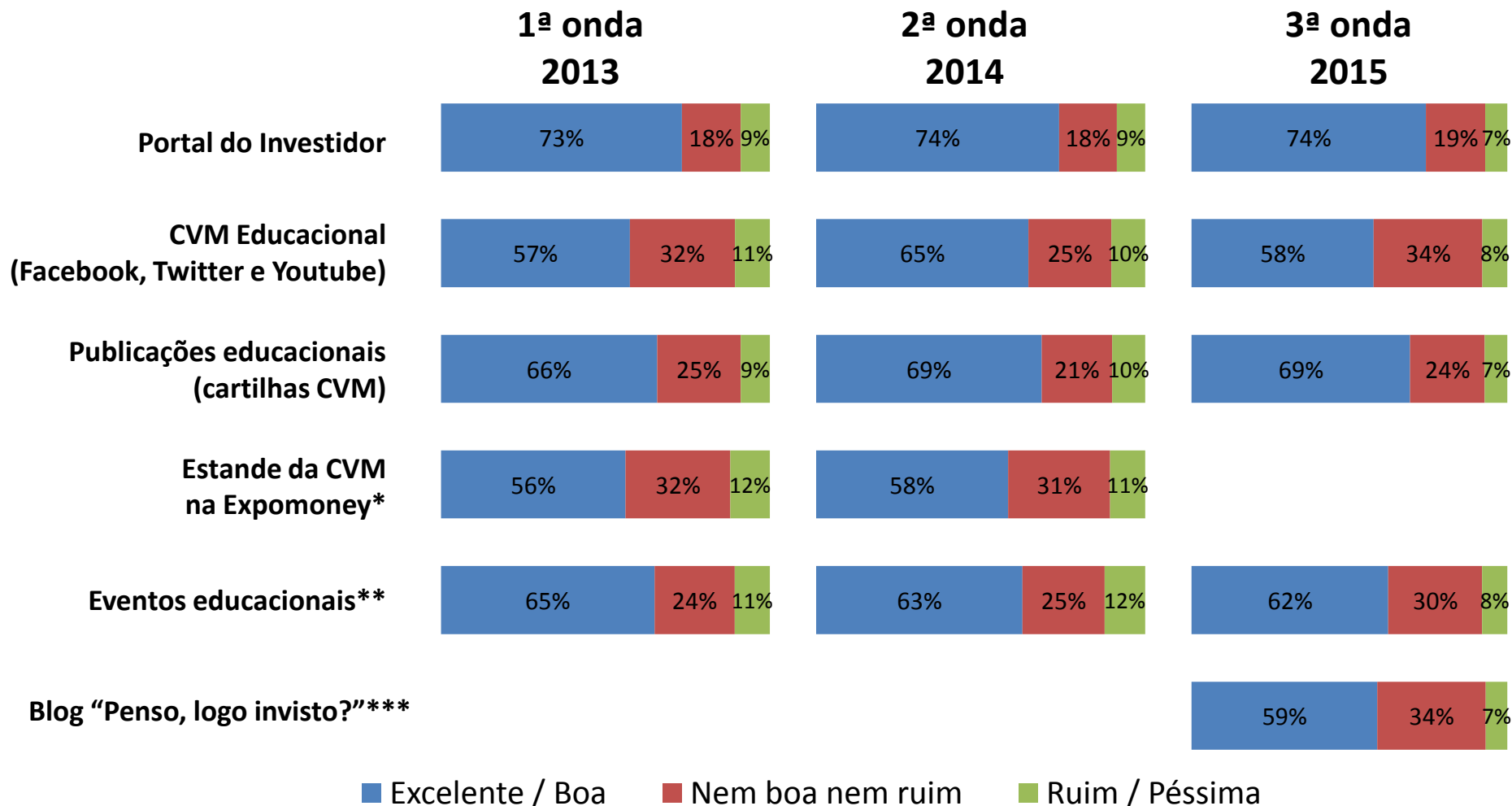
(*) A CVM não participou da Expomoney em 2015.

(**) Conferência de Educação Financeira e Comportamento do Investidor, Encontros com Investidores, Seminários etc.

(***) Resposta incluída em 2015.

Portal do Investidor e publicações têm melhores avaliações. Possibilidade de melhoria para mídias sociais – queda em 2015

O que o(a) Sr.(a) diria sobre as seguintes iniciativas educacionais da CVM?



Base: Respondentes que declararam conhecer determinada iniciativa educacional

(*) A CVM não participou da Expomoney em 2015.

(**) Conferência de Educação Financeira e Comportamento do Investidor, Encontros com Investidores, Seminários etc.

(***) Resposta incluída em 2015.