

Os Investidores e a CVM

2017

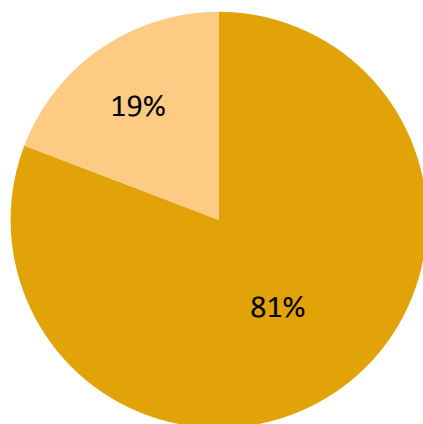


Objetivo e Metodologia

- **Objetivo:** analisar as opiniões e as percepções dos investidores sobre a atuação e a imagem da CVM.
As perguntas refletem, em grande parte, os mandatos da CVM estabelecidos na Lei 6.385/76.
- **Público alvo:** cidadãos que acionaram o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) da CVM.
- **Metodologia:** pesquisa quantitativa, baseada em questionário estruturado, de autopreenchimento, encaminhado aos usuários do SAC por e-mail (ferramenta *SurveyMonkey*).
- **Amostra :**

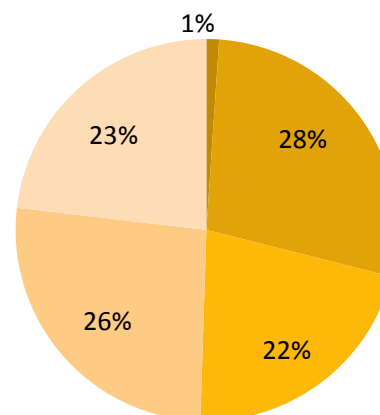
período	amostra
2014	602 respondentes
2015	403 respondentes
2016	470 respondentes
2017	1427 respondentes

Perfil dos respondentes



sexo

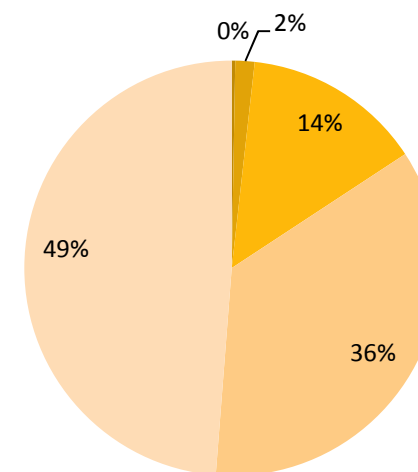
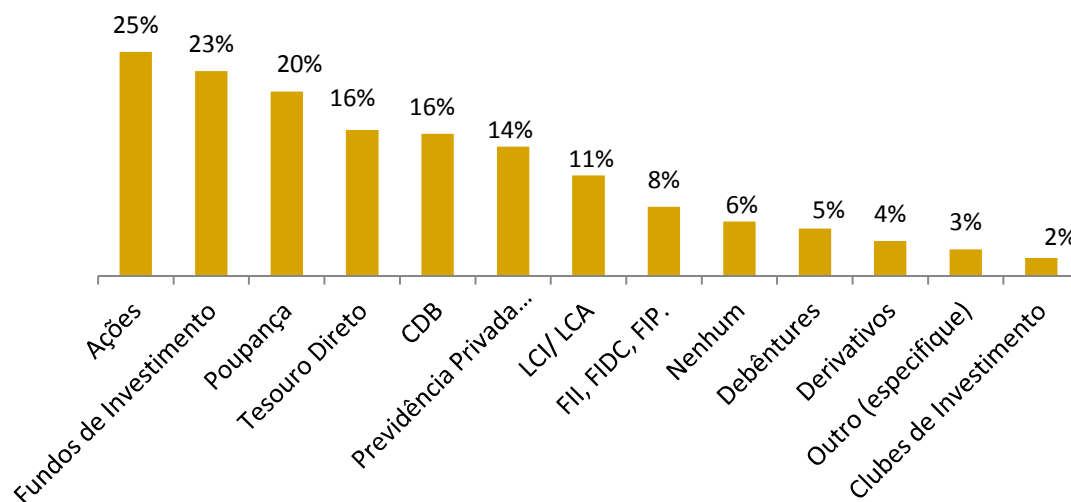
- Masculino
- Feminino



idade

- 21 anos ou menos
- De 22 a 35 anos
- De 36 a 45 anos
- De 46 a 59 anos
- 60 anos ou mais

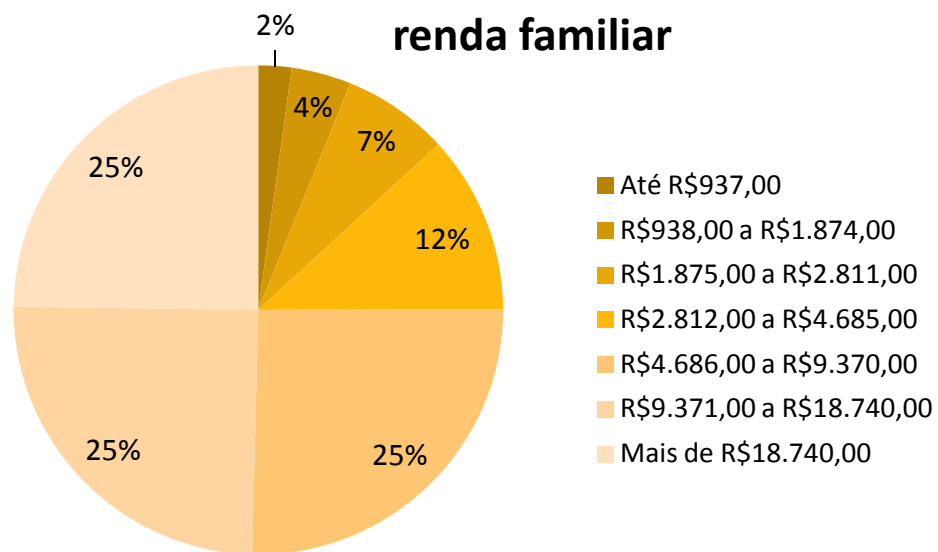
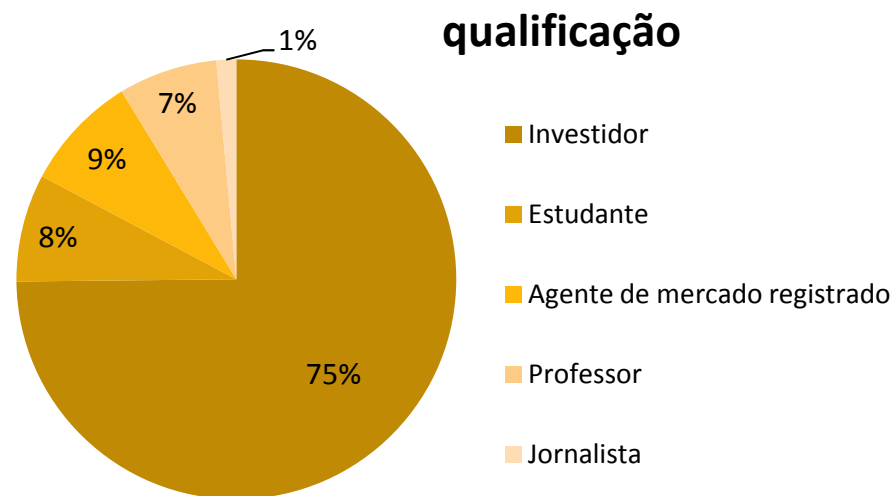
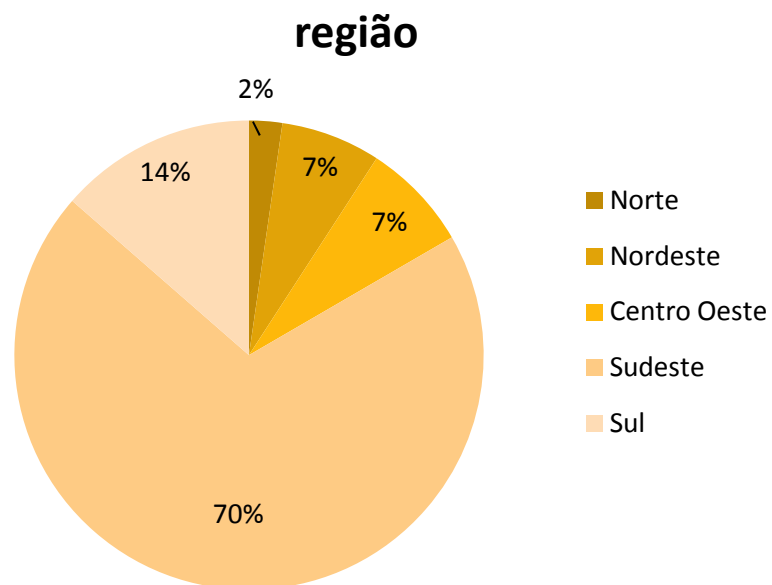
% respondentes que aplicam em...



escolaridade

- Fundamental incompleto
- Fundamental completo
- Médio completo
- Superior completo
- Pós-graduação

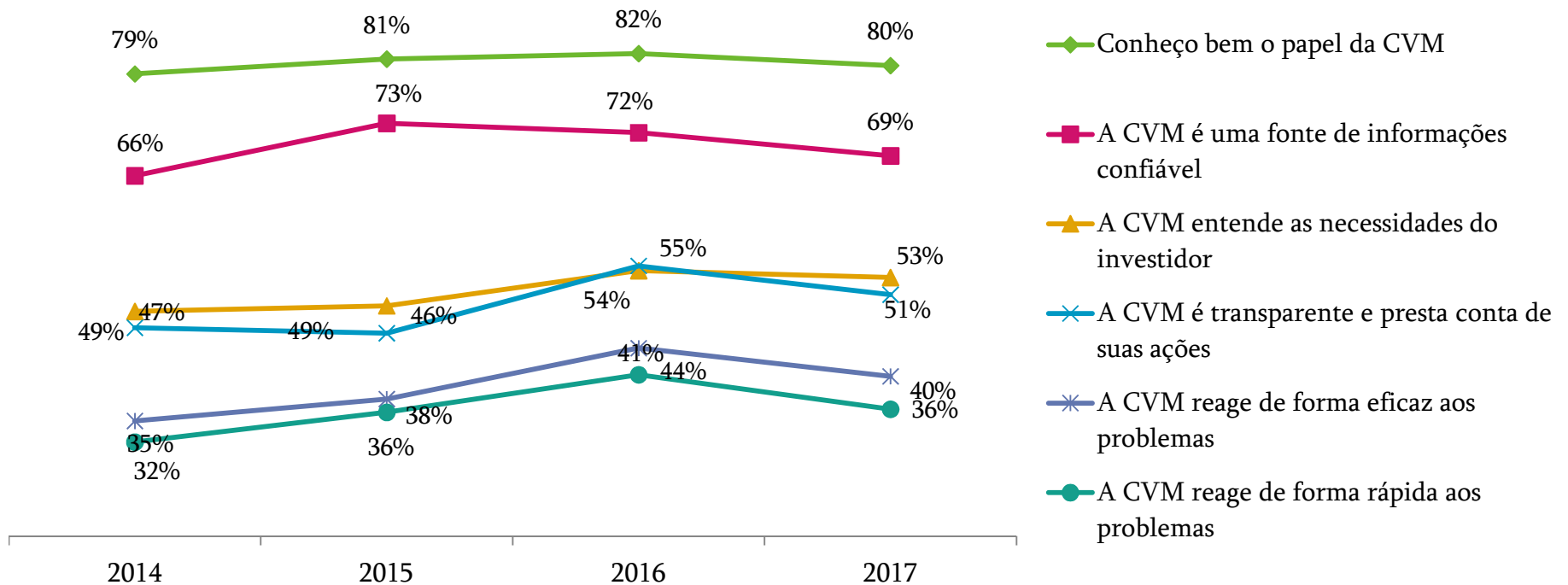
Perfil dos respondentes



O perfil predominante dos respondentes é de homens com no mínimo ensino superior, que possuem aplicações em VMs, residentes no Sudeste e com renda acima de R\$ 4.686,00 (5 sal min).

Percepções gerais sobre a CVM

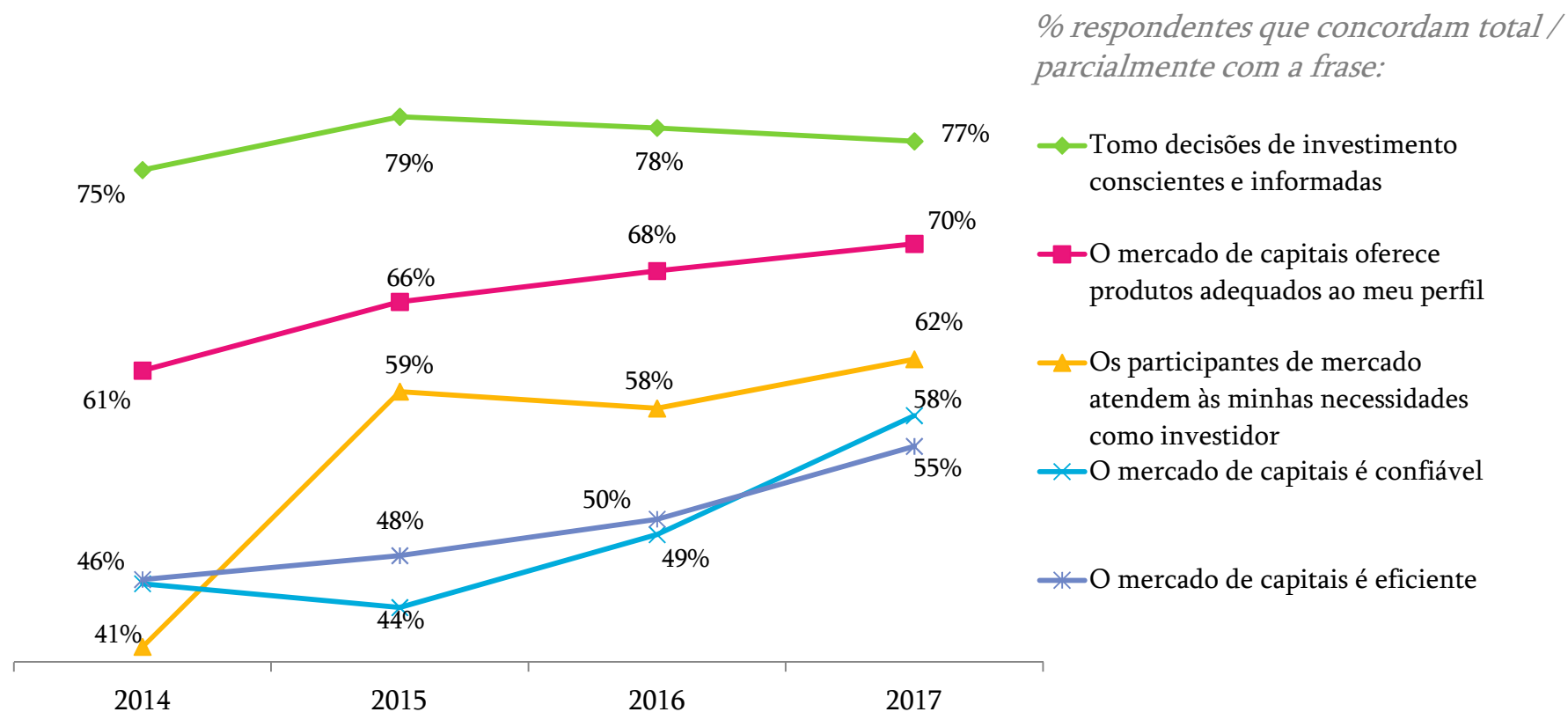
% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase:



A grande maioria dos investidores dizem que conhecem bem o papel da CVM.

A percepção sobre transparência e eficiência é menos favorável, embora apresente tendência de melhora nos anos recentes .

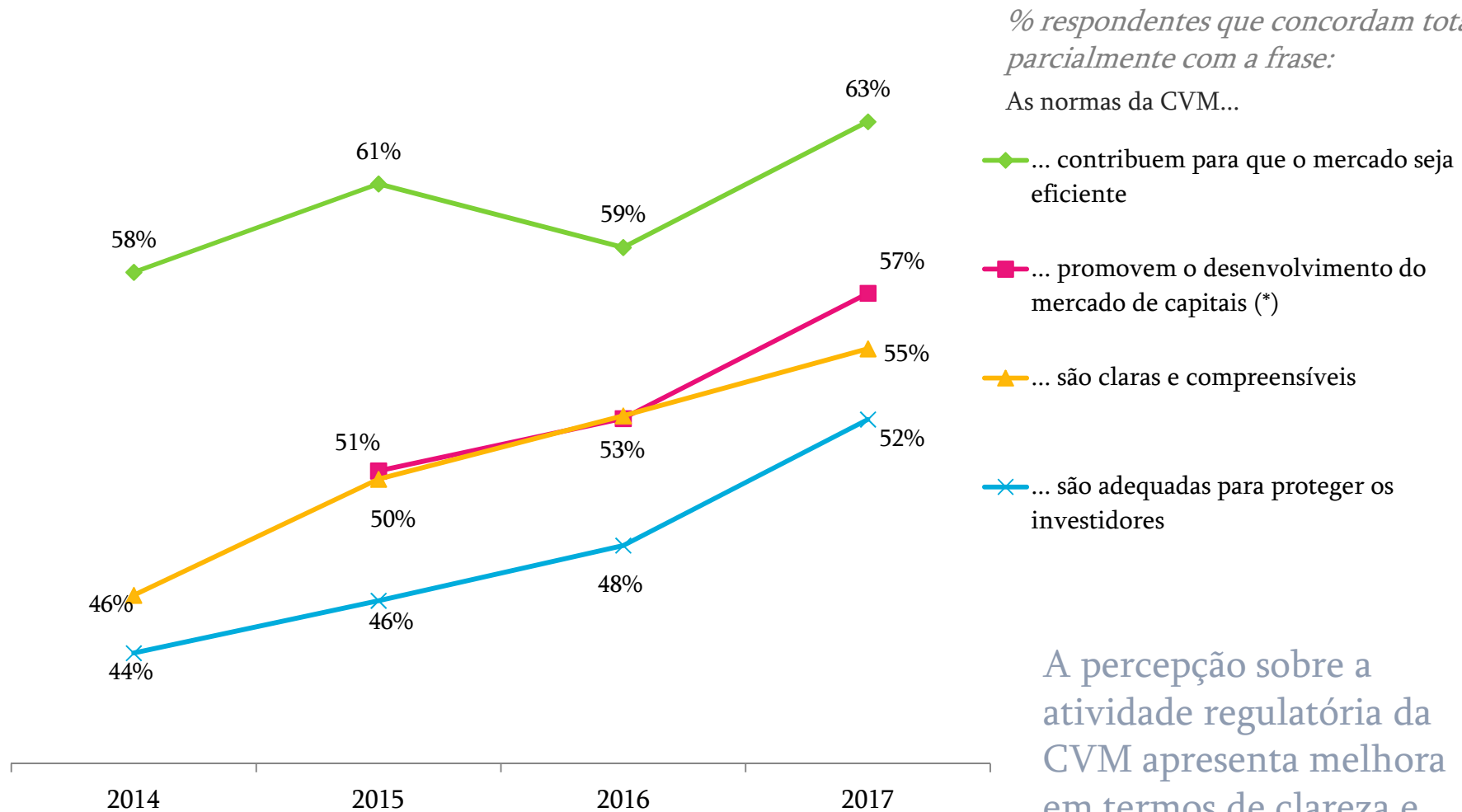
Ambiente de mercado



Há tendência de melhora na percepção sobre adequação dos produtos e na confiança do investidor.

3 em cada 4 investidores declaram tomar decisões conscientes e bem informadas.

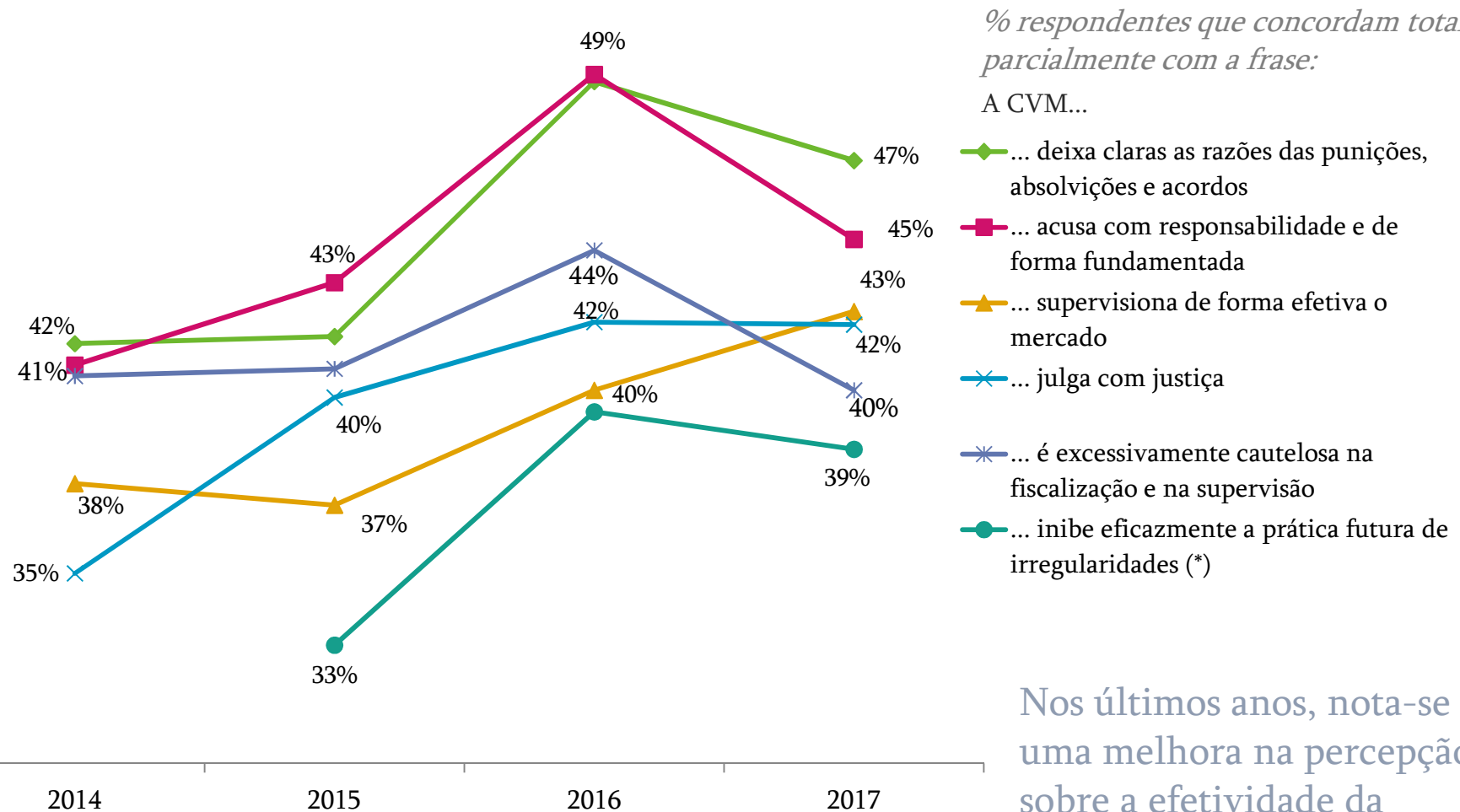
Normatização do mercado



A percepção sobre a atividade regulatória da CVM apresenta melhora em termos de clareza e adequação das normas.

(*) Pergunta incluída em 2015

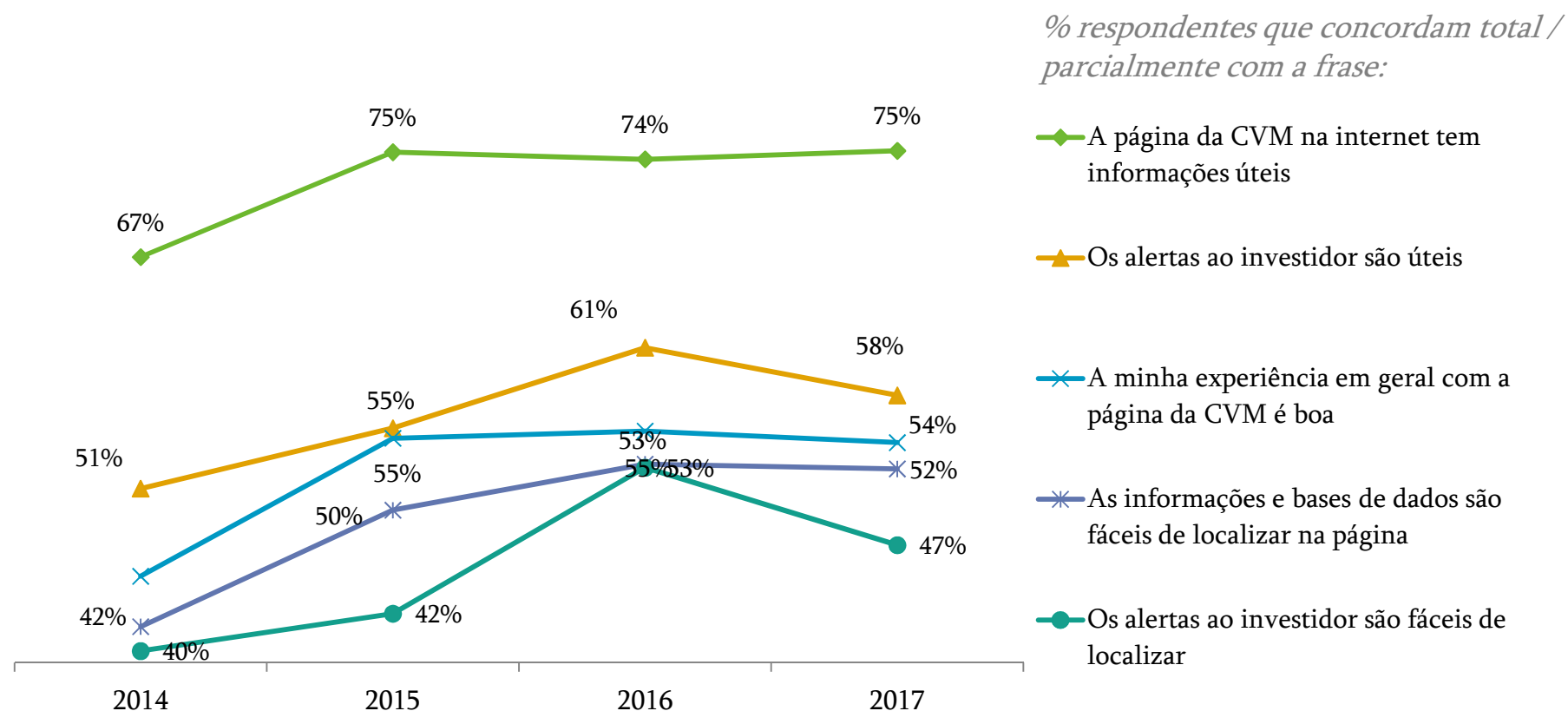
Supervisão e sanção ao mercado



Nos últimos anos, nota-se uma melhora na percepção sobre a efetividade da supervisão do mercado.

(*) Pergunta incluída em 2015

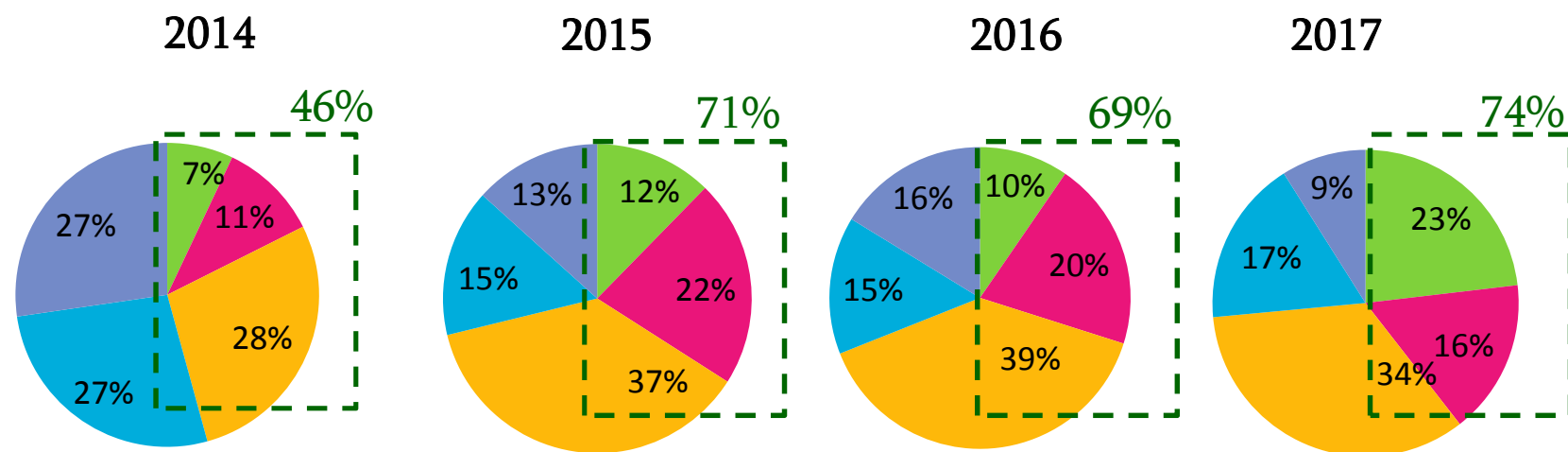
Orientação ao mercado e à sociedade: site da CVM



Aparentemente o investidor tem melhorado sua experiência de uso da página da CVM, renovada em 2015. 3 em cada 4 investidores reconhecem a utilidade das informações.

Orientação ao mercado e à sociedade: atendimento ao investidor

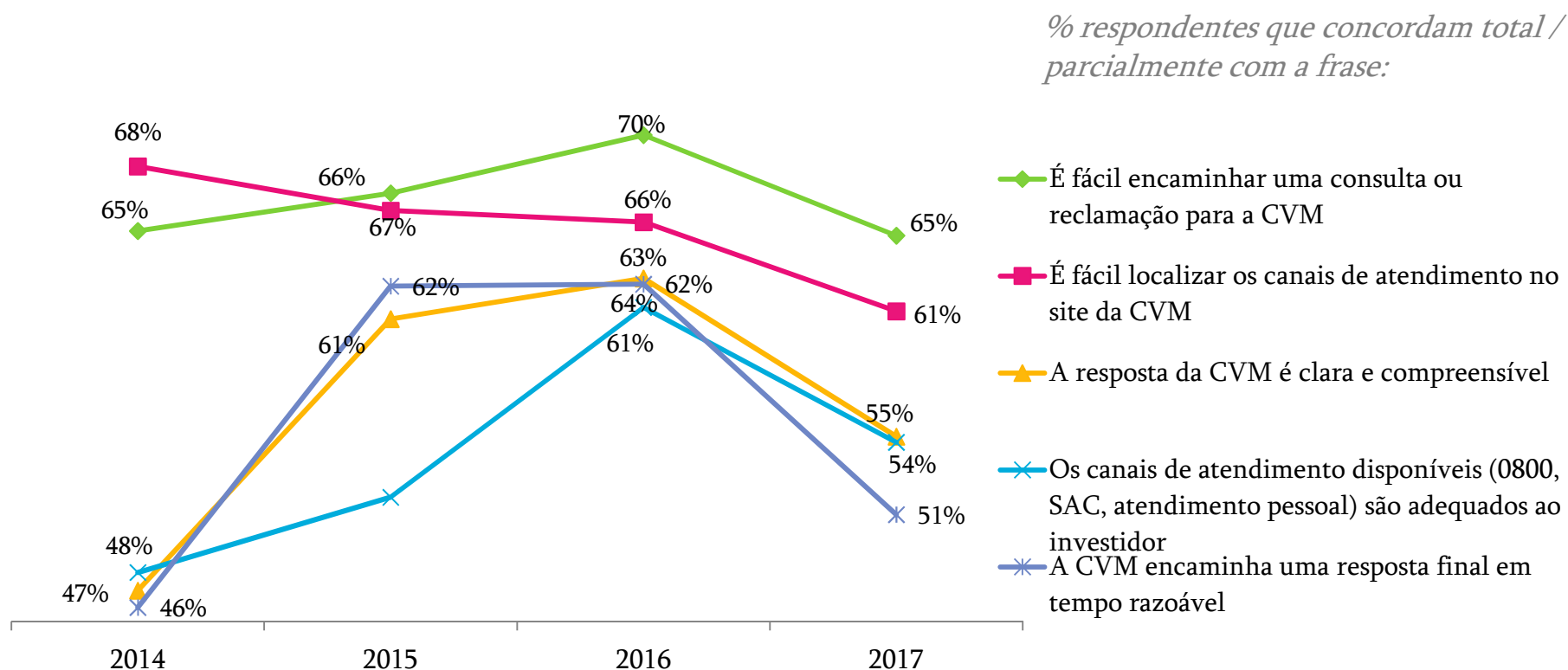
Pergunta: de uma forma geral, pensando na sua experiência com o “Fale com a CVM / Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC” disponível na página da CVM na Internet, o(a) Sr.(a) diria que o serviço foi...



As alterações promovidas no SAC em 2015 produziram impactos relevantes, resultados positivos foram percebidos em 2017.

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

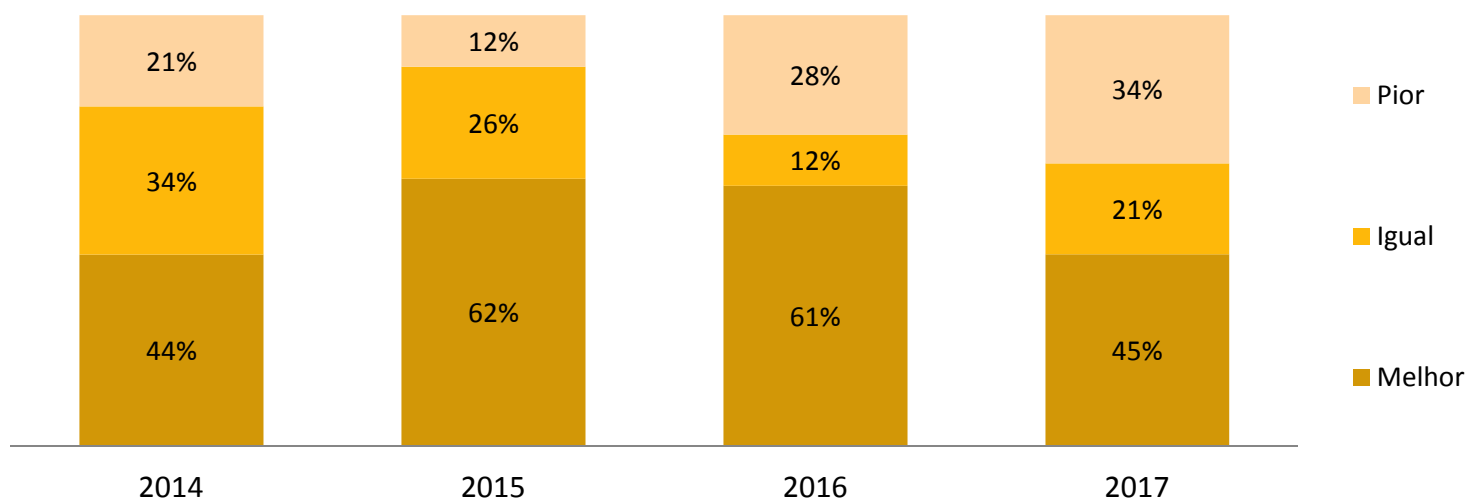
Orientação ao mercado e à sociedade: atendimento ao investidor



4 em cada 10 investidores tem alguma dificuldade e, localizar ou encaminhar consultas pelo site da CVM. Embora metade dos investidores não tenha esta impressão, os indicadores sobre a rapidez e a qualidade da resposta sofreram alguma reversão dos ganhos recentes.

Orientação ao mercado e à sociedade: atendimento ao investidor

Pergunta: comparando o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da CVM com o atendimento prestado por outros órgãos do Governo Federal de uma forma geral, o(a) Sr(a). diria que o atendimento da CVM é...

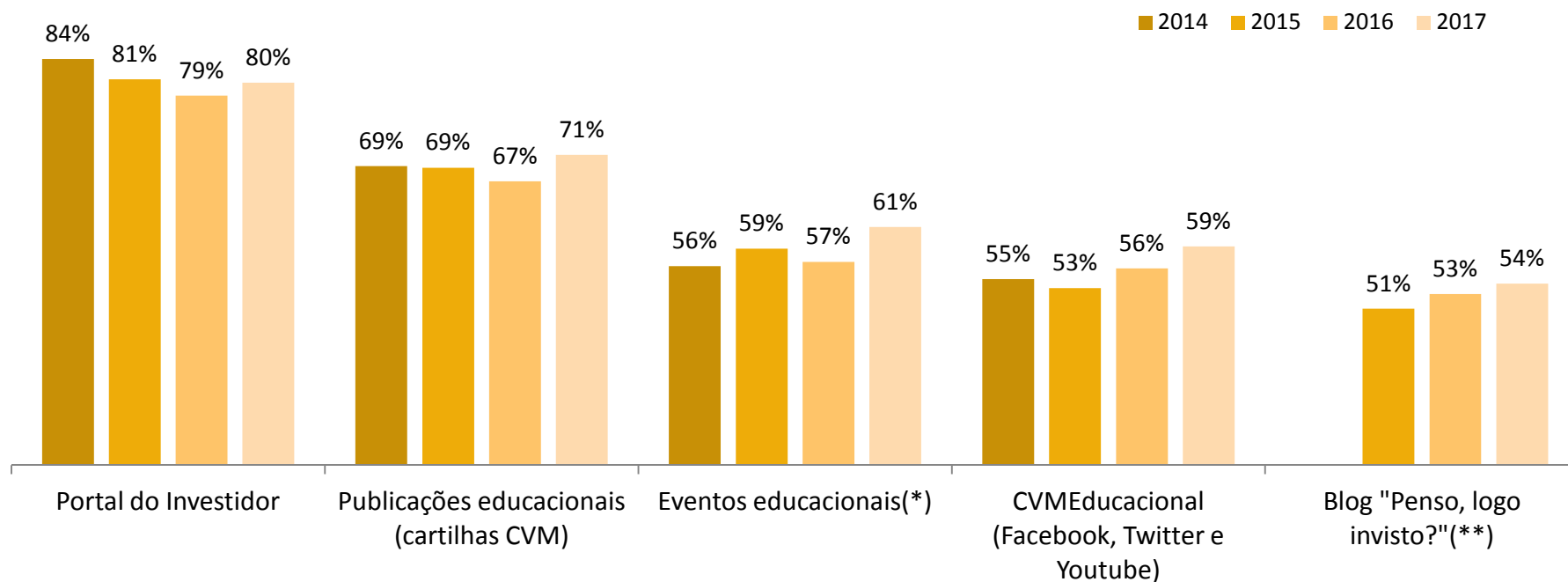


Desde 2014, o atendimento da CVM se sobressai em relação a outros órgãos, mas esta diferença diminuiu em 2017. Cerca de 2 em cada 3 investidores consideram o serviço de atendimento melhor ou igual ao de outros órgãos do Governo Federal.

Base: respondentes que declararam conhecer o atendimento de outros órgãos do Governo Federal.

Orientação ao mercado e à sociedade: promoção de educação e inclusão financeira

% respondentes que conhecem cada iniciativa educacional da CVM



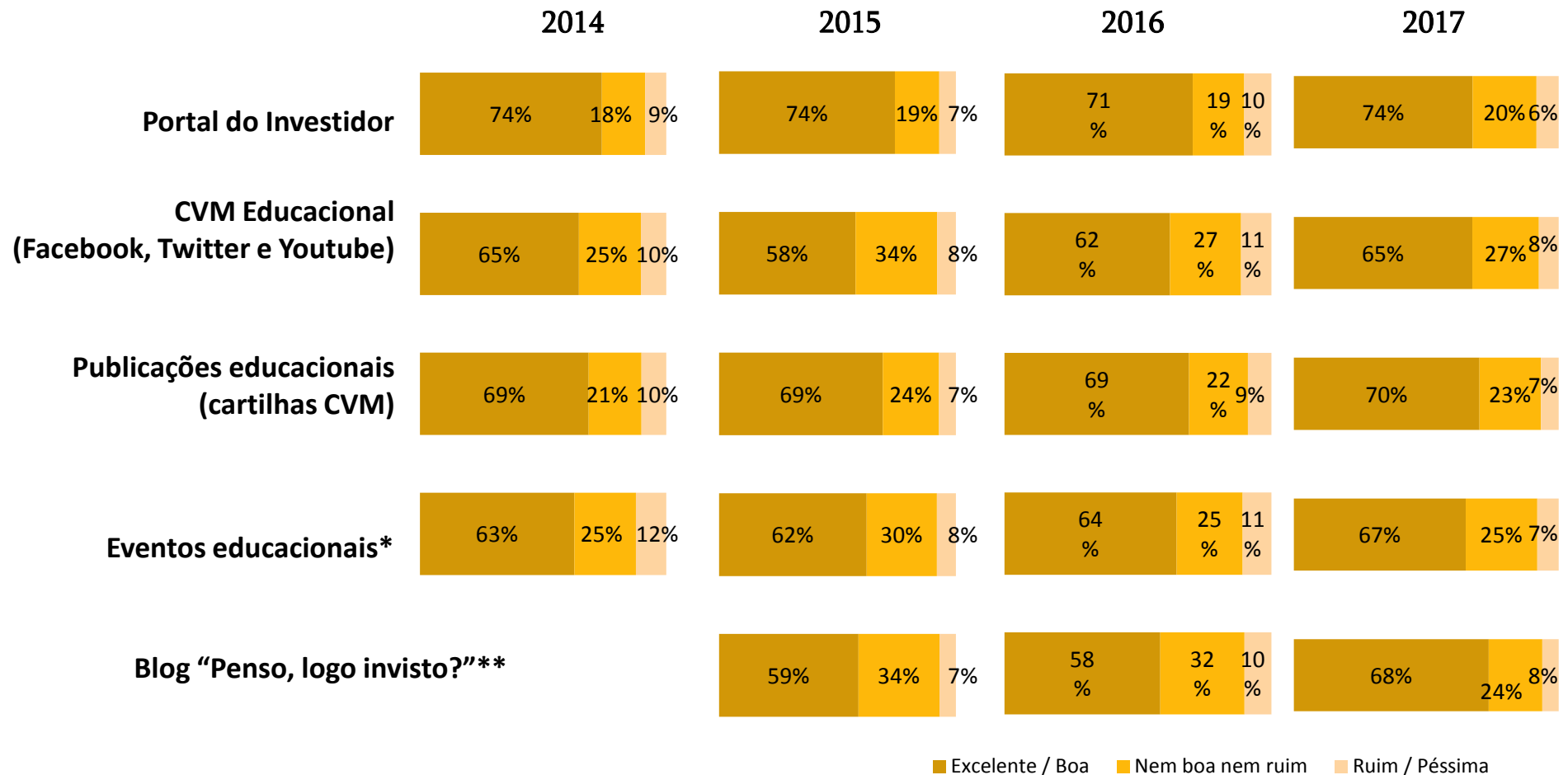
As iniciativas educacionais da CVM se tornaram mais conhecidas no ano de 2017.

(*) Conferência de Ciências Comportamentais e educação do Investidor, Encontros com Investidores, Seminários etc.

(**) Resposta incluída em 2015.

Orientação ao mercado e à sociedade: promoção de educação e inclusão financeira

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



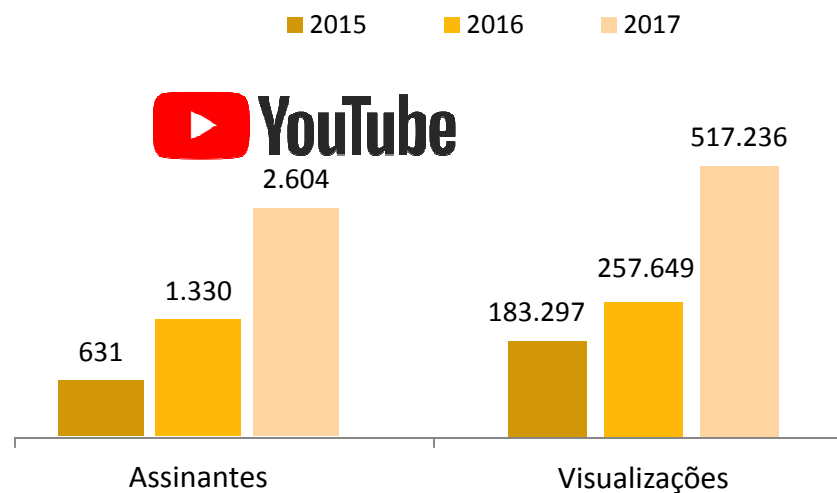
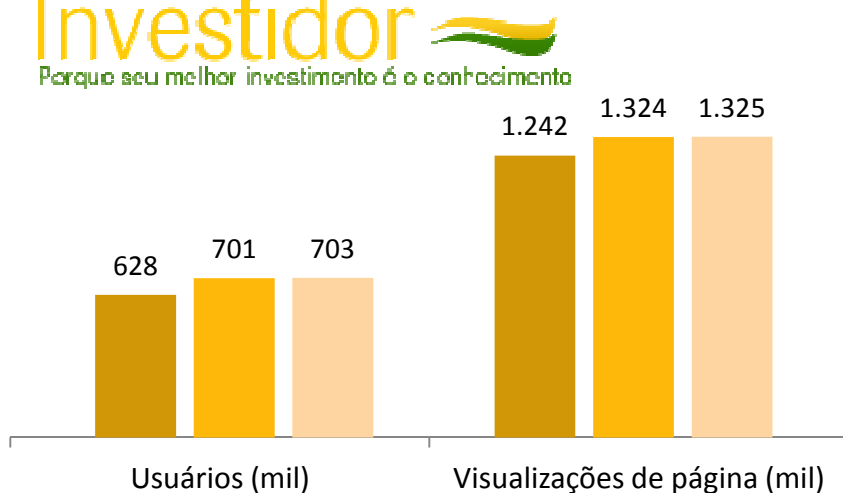
Base: Respondentes que declararam conhecer determinada iniciativa educacional

(*) Conferência de Ciências Comportamentais e educação do Investidor, Encontros com Investidores, Seminários etc

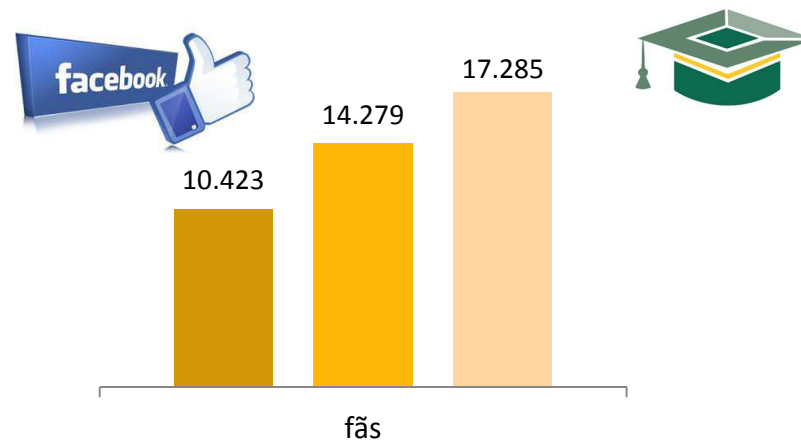
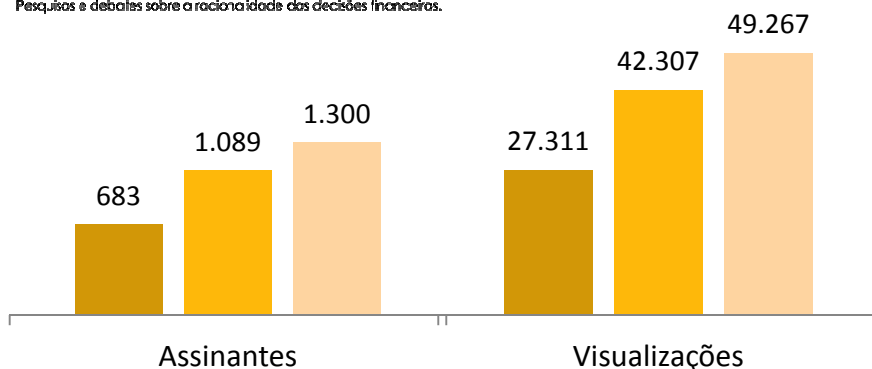
(**) Pergunta incluída em 2015.

Orientação ao mercado e à sociedade: promoção de educação e inclusão financeira

Portal do **Investidor**
Porque seu melhor investimento é o conhecimento



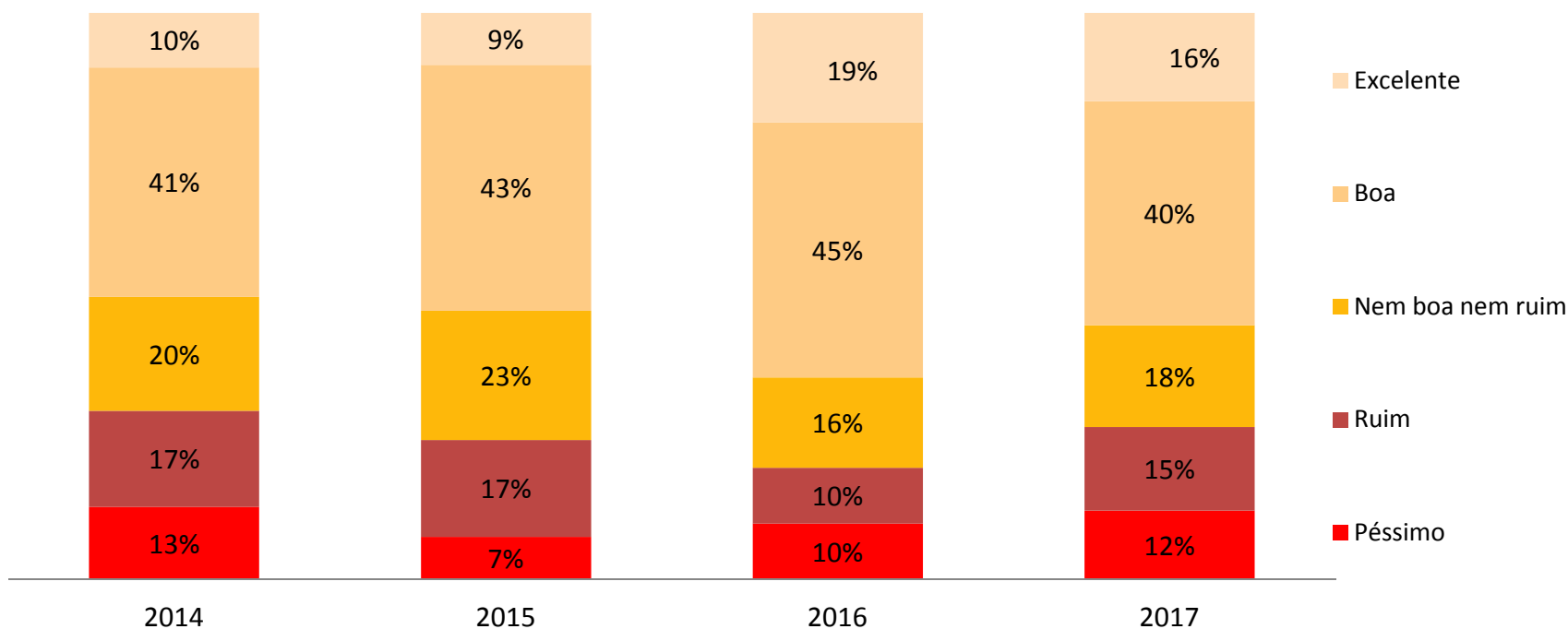
PENSO, logo INVISTO?
Pesquisas e debates sobre a racionalidade das decisões financeiras.



Em 2017, todas as mídias sociais tiveram maior alcance em comparação ao ano anterior, com destaque para o canal CVMEducacional no YouTube.

Avaliação geral da CVM

Pergunta: pensando na performance da CVM de uma forma geral, o(a) Sr.(a) diria que a performance é...



A avaliação sobre a performance piorou ligeiramente em 2017, embora permaneça dentro da média dos últimos anos: para cada investidor que classificou a performance como ruim ou péssima, dois a consideraram excelente ou boa.