

# Boletim de Atendimento ao Público **2017**

PROGRAMA DE ORIENTAÇÃO E DEFESA AO INVESTIDOR



**CVM**

Comissão de Valores Mobiliários

*Protegendo quem investe no futuro do Brasil*

## BOLETIM DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO 2017

1. Este boletim tem o objetivo de divulgar para a sociedade o balanço dos principais assuntos e questões apurados pela CVM por meio dos processos administrativos abertos a partir de consultas, reclamações e denúncias recebidas pelos serviços de atendimento ao cidadão, no ano de 2017.
2. Desde 1977, a Autarquia dispõe de área destinada ao atendimento e à orientação aos investidores, atividades organizadas, em 1998, no Programa de Orientação e Defesa do Investidor (PRODIN), sob a responsabilidade da Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores ("SOI"). Por meio do PRODIN, são realizadas ações de educação, de natureza preventiva, de orientação e de proteção, respondendo a demandas recebidas pelos diferentes canais de atendimento ao público, e adotando-se as providências cabíveis, quando necessário.
3. A análise das informações oriundas dos processos administrativos instaurados permite a identificação da natureza dos principais problemas enfrentados pelos investidores, fornecendo subsídios para o exercício de outras atividades-fim, como o aprimoramento de normas e a supervisão dos participantes do mercado de valores mobiliários.
4. A tabela a seguir (TABELA I) evidencia o resultado dos atendimentos realizados no âmbito do PRODIN entre os anos de 2013 e 2017, por meio dos diversos canais de atendimento ao cidadão<sup>1</sup>. Os números evidenciam uma clara retomada da demanda por orientação, a partir de 2016, por parte de investidores e do público em geral, tendência intensificada em 2017, depois de uma redução expressiva no período 2014-2015. Nesse particular, o principal meio de acesso à Autarquia continua sendo a página da CVM na Internet, por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Em 2017, com a plena migração da CVM para o processo eletrônico, os serviços de protocolo foram integrados ao SAC. No final de 2017, o protocolo digital de documentos já ultrapassará o modo tradicional em popularidade.

<sup>1</sup> Consultas, reclamações e denúncias podem ser encaminhadas via internet, por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). O Atendimento Telefônico é feito pelo 0800-025-9666, serviço disponível das 8h às 20h. O atendimento presencial é oferecido no Rio de Janeiro (8h às 20h, em dias úteis), em São Paulo e Brasília (das 9h às 13h e das 14h às 18h). Informações adicionais sobre os canais de atendimento da CVM podem ser obtidas na Carta de Serviços da CVM, disponível em <http://www.cvm.gov.br/export/sites/cvm/menu/atendimento/CVMCartaServicos.pdf>. Acesse também o Portal CVM: <http://www.cvm.gov.br/menu/atendimento/index.html>.

## TABELA I

TIPO DE ATENDIMENTO	2013	2014	2015	2016	2017
INTERNET	5.750	5.022	5.281	8.447	9.234
PESSOAL	970	923	1.452	1.356	1.819
TELEFÔNICO	13.189	7.085	4.913	13.059	15.791
PROCESSOS	780	451	421	524	647
<b>SUB-TOTAL ORIENTAÇÃO</b>	<b>20.689</b>	<b>13.481</b>	<b>12.067</b>	<b>23.386</b>	<b>27.491</b>
PUBLICAÇÕES	13.575	30.441	55.284	43.468	45.461
EVENTOS <sup>(1)</sup>	n/d	n/d	n/d	5.949	6.970
E-LEARNING <sup>(2)</sup>	n/d	n/d	n/d	1.986	1.553
<b>SUB-TOTAL EDUCAÇÃO</b>	<b>13.575</b>	<b>30.441</b>	<b>55.284</b>	<b>51.403</b>	<b>53.984</b>
<b>TOTAL</b>	<b>34.264</b>	<b>43.922</b>	<b>67.351</b>	<b>74.789</b>	<b>81.475</b>

<sup>(1)</sup> N° de participantes em eventos presenciais

<sup>(2)</sup> N° de inscritos

5. Antes de detalhar os assuntos, é pertinente prestar algumas informações preliminares. O primeiro ponto é que a maioria das demandas do público é solucionada sem a necessidade de abertura de processo administrativo, o qual será instaurado apenas quando a sugestão, a consulta ou a reclamação exigirem uma análise mais aprofundada, o que é o caso, em geral, das denúncias. Demandas que envolvam participantes de mercado registrados são normalmente encaminhadas pela CVM em meio eletrônico para obtenção de esclarecimentos, em geral em 15 (quinze) dias, os quais uma vez analisados resultarão na resposta ao investidor e no encerramento do caso, quando não há necessidade de diligências adicionais. Esse procedimento, adotado a partir da Instrução CVM nº 529/12, não apenas reduziu o tempo de resposta ao cidadão, mas também reduziu o número de processos administrativos, cuja instauração passou a ser exigida apenas quando não foi possível solucionar o caso em uma análise mais imediata.

6. No que se refere aos processos de reclamação e denúncia, tratados na TABELA II, o assunto mais frequente nos processos instaurados em 2017 foi “Ofertas Irregulares”, que abrange (i) o suposto exercício não autorizado de atividades regulamentadas e sujeitas à supervisão e fiscalização da CVM (tais como análise, consultoria, administração ou intermediação de valores mobiliários), (ii) possíveis ofertas de valores mobiliários sem o necessário registro ou dispensa de registro e (iii) indícios de crimes contra a economia popular, com maior incidência das chamadas “pirâmides financeiras” e “esquemas ponzi”<sup>2</sup>. Este tema tem crescido a cada ano, como evidencia a TABELA III.

<sup>2</sup> Quando a CVM recebe notícia de supostos crimes contra a economia popular, a providência que lhe cabe tomar é comunicar o Ministério Público, na forma do artigo 9º, parágrafo 2º da Lei Complementar nº 105. A propósito, qualquer cidadão pode comunicar indícios de crimes às autoridades policiais ou ao Ministério Público.

## TABELA II – RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

#	ROL DE RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO	QTDE	(%)
1	Ofertas Irregulares	99	21,4%
2	Intermediação de valores mobiliários	84	18,1%
3	Fundo de Investimento	51	11,0%
4	Medidas Adotadas por Controlador e/ou Administrador de Companhia	34	7,3%
5	Custódia de Valores Mobiliários	23	5,0%
6	Fato Relevante	21	4,5%
7	Assembléias Gerais	24	5,2%
8	Operações irregulares no mercado de valores mobiliários	18	3,9%
9	Prestador de Serviço de Administração de Carteira	12	2,6%
10	Conselho de Administração	12	2,6%
11	Oferta de Aquisição por Cancelamento de Registro	12	2,6%
12	Emissão de Valores Mobiliários (Ações, Debêntures e Outros)	9	1,9%
13	Outros	64	13,8%

## TABELA III – OFERTAS IRREGULARES

ANO	Nº DE CASOS
2015	30
2016	88
2017	99

7. Destacou-se também o assunto “Intermediação de valores mobiliários”, isto é, queixas sobre a atuação das instituições integrantes do sistema de distribuição de valores mobiliários (principalmente corretoras, distribuidoras e agentes autônomos de investimento).

8. Das reclamações em face dos Intermediários, foram mais frequentes as queixas sobre suposto mau funcionamento dos sistemas ou plataformas de negociação (*home broker*) e alegadas operações não autorizadas. A TABELA IV apresenta os intermediários e o respectivo número de processos abertos na Autarquia em 2017.

**TABELA IV: INTERMEDIÁRIOS MAIS RECLAMADOS<sup>3</sup>**

<b>INTERMEDIÁRIOS</b>	<b>RECLAMAÇÕES</b>
<b>XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A.</b>	<b>27</b>
<b>RICO CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.</b>	<b>8</b>
<b>MIRAE ASSET WEALTH MANAGEMENT(BRAZIL) CORRETORA DE CAMBIO, TITULOS E VALORES MOBILIARIOS LTDA.</b>	<b>6</b>
<b>MODAL D.T.V.M. LTDA</b>	<b>5</b>
<b>BRADESCO S/A CTVM</b>	<b>4</b>
<b>EASYNVEST - TÍTULO CORRETORA DE VALORES SA</b>	<b>4</b>
<b>BB BANCO DE INVESTIMENTO S.A.</b>	<b>3</b>
<b>CLEAR CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.</b>	<b>3</b>
<b>NOVA FUTURA CTVM LTDA</b>	<b>3</b>
<b>Outros, com menos de 3 reclamações no ano</b>	<b>28</b>

9. Com respeito ao assunto “Administradores de Fundos”, que reúne reclamações sobre a administração de Fundos 157<sup>4</sup>, Fundos de Investimento Estruturados<sup>5</sup> e Outros Fundos de Investimento<sup>6</sup> (FI), sobressaíram-se as queixas relativas ao atendimento dos administradores dos Fundos 157 e supostas irregularidades na administração de Fundos de Investimento Imobiliário (FII), Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC) e Fundos de Investimento em Participações (FIP).

<sup>3</sup> Observações: (1) a informação não leva em conta se a reclamação é procedente ou não; (2) num processo administrativo, pode haver mais de um reclamado.

<sup>4</sup> O Fundo 157 foi criado pelo Decreto Lei nº 157/67 e era uma opção dada aos contribuintes de utilizar parte do imposto devido quando da Declaração do Imposto de Renda para adquirir títulos emitidos por empresas nacionais que atendessem a determinados requisitos estabelecidos na legislação. Somente as pessoas que fizeram Declaração de Imposto de Renda entre os anos-calendário 1967 e 1982 podem ter aplicação no Fundo 157, desde que não a tenha resgatado, evidentemente. Cabe ressaltar que a aplicação não era obrigatória.

<sup>5</sup> São os fundos de investimento sujeitos a regras específicas, tais como os Fundos de Investimento Imobiliário – FII, os Fundos de Investimento em Direitos Creditórios – FIDC e FIDC-NP, os Fundos de Investimento em Participações – FIP e os Fundos Mútuos de Investimento em Empresas Emergentes – FMIEE.

<sup>6</sup> São os fundos de investimento sujeitos às regras da Instrução CVM 555, tais como os fundos de renda fixa, de ações e multimercado.

## TABELA V: ADMINISTRADORES DE FUNDOS MAIS RECLAMADOS<sup>7</sup>

ADMINISTRADORES	RECLAMAÇÕES	TIPO DE FUNDO
ITAU UNIBANCO S/A	7	FUNDO 157
BNY MELLON SERVICOS FINANCEIROS DTVM S.A.	6	FIP (2); FI (4)
BANCO BRADESCO S.A.	5	FUNDO 157
GRADUAL CCTVM S/A	5	FIDC (4); FUNDO 157 (1)
BEM - DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.	3	FII (2); FI (1)
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	2	FI
BB GESTAO DE RECURSOS DTVM S.A	2	FIDC (1); FI-FGTS (1)
BRL TRUST DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.	2	FII (1); FIDC (1)
CM CAPITAL MARKETS DTVM LTDA	2	FII
DGF INVESTIMENTOS GESTÃO DE FUNDOS LTDA	2	FIP(1); FMIEE (1)
FOCO DTVM LTDA.	2	FI (1); FIP (1)
PLANNER CORRETORA DE VALORES SA	2	FII
RIO BRAVO INVESTIMENTOS - DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS LTDA	2	FII
VOTORANTIM ASSET MANAGEMENT DTVM LTDA.	2	FII (1); FIP(1)
<b>Outros Administradores, com uma reclamação no ano</b>	<b>21</b>	

10. Merecem ser destacados, ainda, os processos de reclamação contra emissores de valores mobiliários<sup>8</sup>, instaurados em decorrência de queixas sobre (i) dificuldades para indicar candidatos e/ou eleger representantes de minoritários e de preferencialistas nos Conselhos de Administração e/ou Fiscal; (ii) alegado descumprimento do dever de informar, em especial, omissão de Fatos Relevantes e (iii) aspectos considerados desfavoráveis aos acionistas minoritários nos casos de oferta para aquisição de ações para cancelamento de registro, tais como o preço ofertado ou a decisão de fechamento de capital em si.

<sup>7</sup> Observações: (1) a informação não leva em conta se a reclamação é procedente ou não; (2) num processo administrativo, pode haver mais de um reclamado.

<sup>8</sup> Somatório dos seguintes assuntos: "Assembleias Gerais", "Conselho de Administração", "Emissão de Valores Mobiliários", "Fato Relevante", "Medidas adotadas por Controlador e/ou administrador de companhia" e "Oferta de Aquisição por Cancelamento de Registro".

## TABELA VI – EMISSORES MAIS RECLAMADOS<sup>9</sup>

EMISSOR	Reclamações
CENTRAIS ELETRICAS BRASILEIRAS SA	7
UNIPAR CARBOCLORO S.A.	6
BRF S.A.	4
HOPI HARI SA	4
OI S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	4
PETRÓLEO BRASILEIRO S.A. - PETROBRAS	4
PRUMO LOGÍSTICA S.A.	4
USINAS SIDERURGICAS DE MINAS GERAIS SA	4
CIA ESTADUAL DE GERACAO E TRANSMISSAO DE ENERGIA ELETRICA	3
ROSSI RESIDENCIAL SA	3
VALE S.A.	3
ATOM EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES S.A.	2
CCR S.A.	2
CIA ELETRICIDADE DA BAHIA	2
CIA SIDERURGICA NACIONAL	2
CIA. DE SANEAMENTO DO PARANÁ - SANEPAR	2
COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO	2
ELETROPAULO METROPOLITANA EL.S.PAULO S.A	2
ESTACIO PARTICIPAÇÕES SA	2
GPC PARTICIPACOES SA	2
PARANA BANCO S.A.	2
RECRUSUL SA	2
TELEC. BRASILEIRAS S.A. - TELEBRÁS	2
Outros Emissores, com apenas uma reclamação no ano	41

11. A seguir, apresentamos dados sobre processos administrativos de reclamações em face de prestadores de outros serviços no âmbito do mercado de valores mobiliários.

<sup>9</sup> Sobre os assuntos “Medidas adotadas por Controlador e/ou administrador de companhia”, “Fato Relevante”, “Demonstrações Financeiras e outras informações periódicas” e “Oferta de Aquisição por cancelamento de Registro”. Observações: (1) a informação não leva em conta se a reclamação é procedente ou não; (2) num processo administrativo pode haver mais de um reclamado.

**TABELA VII – Prestadores de Serviço de Custódia<sup>10</sup>**

<b>CUSTODIANTE</b>	<b>RECLAMAÇÕES</b>
BB BANCO DE INVESTIMENTO S.A.	6
BANCO BRADESCO S.A.	4
BRADESCO S/A CTVM	4
XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A.	4
AGORA CTVM S.A.	2
Outros Custodiantes com apenas uma reclamação no ano	7

**TABELA VIII – Prestadores de Serviço de Escrituração<sup>11</sup>**

<b>ESCRITURADOR</b>	<b>RECLAMAÇÕES</b>
BANCO BRADESCO S.A.	4
ITAU UNIBANCO S.A.	2
BANCO DO BRASIL S.A.	1
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL SA	1

<sup>10</sup> Observações: (1) a informação não leva em conta se a reclamação é procedente ou não; (2) num processo administrativo pode haver mais de um reclamado.

<sup>11</sup> Idem.



# PRODIN

PROGRAMA DE ORIENTAÇÃO E DEFESA DO INVESTIDOR

**0800 025 9666**



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



**CVMEducacional**



**@CVMEducacional**



[www.linkedin.com/company/cvm](http://www.linkedin.com/company/cvm)



**CVMEducacional**



[www.instagram.com/cvmeducacional/](http://www.instagram.com/cvmeducacional/)



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



<http://pensologoinvisto.cvm.gov.br/>