

# Pesquisa Os Investidores e a CVM

Jan a Dez/2016

Finalizado em Jun/17

# 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 Serviço de Atendimento ao Cidadão da CVM desde janeiro de 2011 a dezembro de 2016.
- **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%
01/01/16 a 31/12/16	470 respondentes	8%

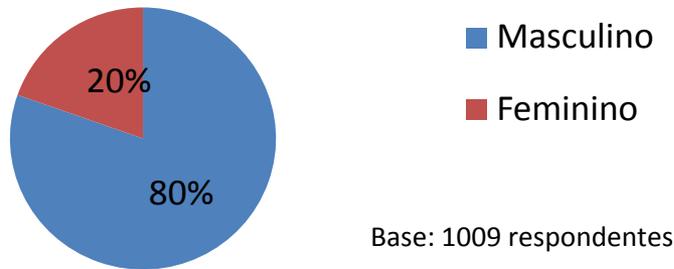
(\*) Taxa de resposta = Total de questionários respondidos / Total de e-mails enviados  
Quantidade de investidores que responderam à parte do questionário sobre a CVM.

- **A pesquisa perguntou o grau de concordância do respondente com afirmativas positivas sobre a atuação e o cumprimento dos mandatos da CVM**
- **Os resultados são apresentados em dois formatos:**
  - avaliação média de 1 a 5
  - percentual de respondentes que concordou total e parcialmente (opções 4 e 5) com cada afirmativa.
- **Ambos formatos se baseiam nas mesmas perguntas e podem apresentar resultados distintos, porque a média foi calculada a partir de todas as respostas enquanto o percentual levou em conta apenas duas opções de resposta**

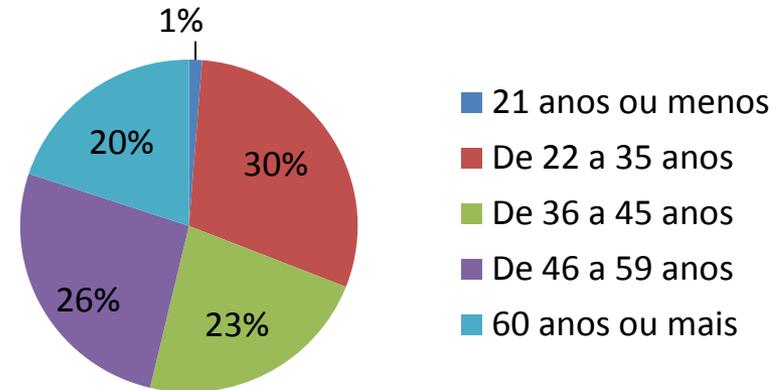
# Perfil dos Respondentes

# O perfil predominante dos respondentes é de homens com no mínimo ensino superior que possuem aplicações em VMs

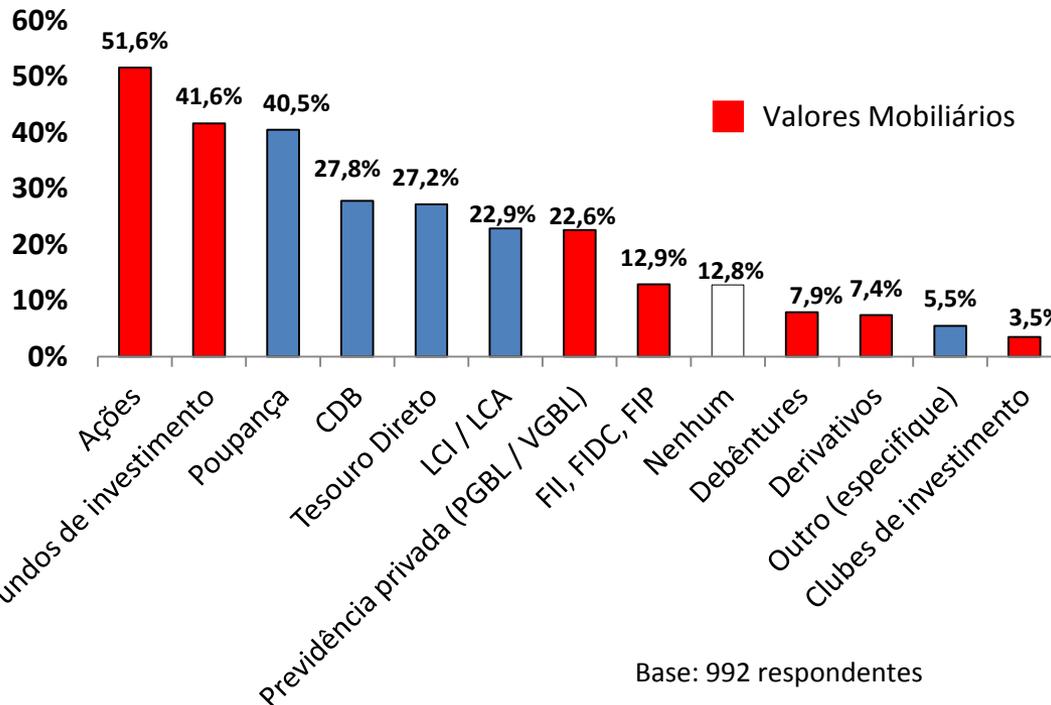
## Sexo



## Faixa etária

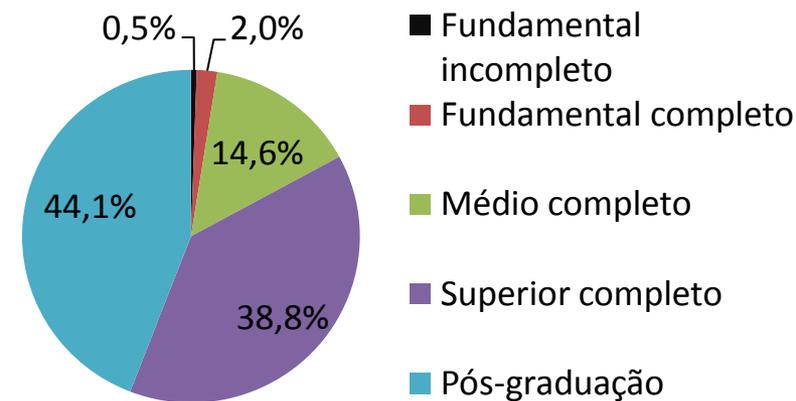


## % respondentes que aplicam em...



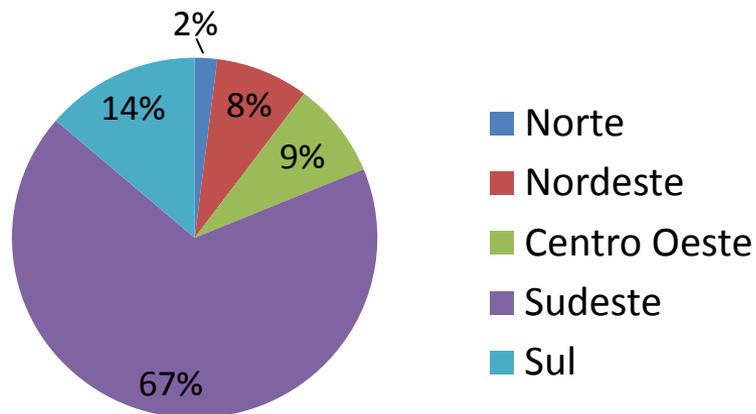
Base: 959 respondentes

## Escolaridade



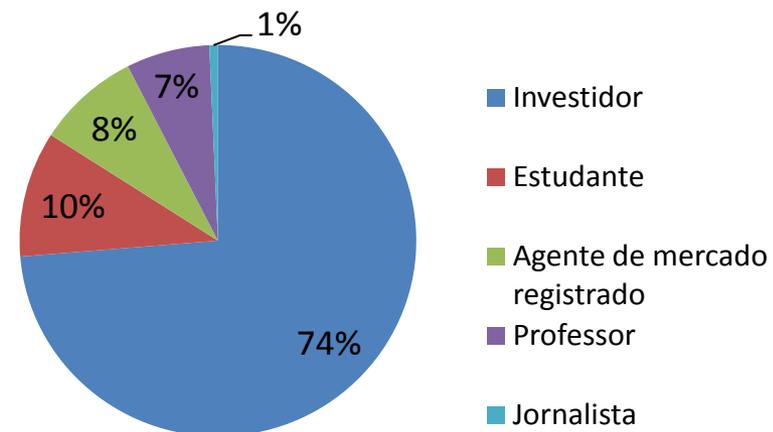
# O perfil predominante dos respondentes é de investidores da região Sudeste com renda acima de R\$ 2.361,00

## Região



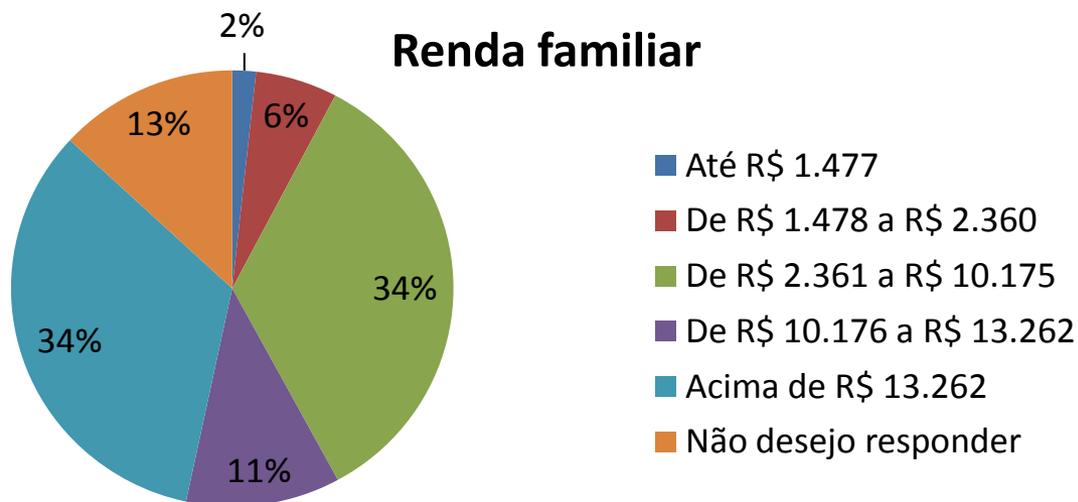
Base: 1006 respondentes

## Qualificação



Base: 867 respondentes

## Renda familiar



Base: 984 respondentes

# Sumário por atividade finalística da CVM

# As avaliações dos investidores sobre a CVM e o ambiente de mercado melhoraram ligeiramente em 2016 de modo geral (8 em 11 itens)

**Não houve variação estatisticamente significativa entre 2015 e 2016**

	Afirmativa	Média 2013	Média 2014	Média 2015	Média 2016
<b>Percepções gerais sobre a CVM</b>	Conheço bem o papel da CVM	4,05	4,06	4,05	4,11
	A CVM entende as necessidades do investidor	3,16	3,12	3,18	3,28
	A CVM é transparente e presta conta de suas ações	3,18	3,15	3,32	3,40
	A CVM reage de forma <u>eficaz</u> aos problemas	2,59	2,70	2,88	3,00
	A CVM reage de forma <u>rápida</u> aos problemas		2,63	2,79	2,92
	A CVM é uma fonte confiável de informações	3,88	3,75	4,00	3,88
<b>Ambiente de Mercado</b>	O mercado de capitais é confiável	2,99	3,03	3,04	3,11
	O mercado de capitais tem participantes que atendem às minhas necessidades como investidor	3,10	3,03	3,55	3,40
	O mercado de capitais é eficiente	3,11	3,14	3,22	3,27
	O mercado de capitais oferece produtos adequados ao meu perfil	3,67	3,59	3,74	3,77
	Tomo decisões de investimento conscientes e informadas	4,06	3,95	4,12	4,06

# As avaliações dos investidores sobre regulação e fiscalização melhoraram ligeiramente em 2016 (3 em 4 itens, 6 em 6 itens, respec.)

**Não houve variação estatisticamente significativa entre 2015 e 2016**

	Afirmativa	Média 2013	Média 2014	Média 2015	Média 2016
<b>Regulação</b>	As normas da CVM contribuem para que o mercado seja eficiente	3,40	3,41	3,51	3,49
	As normas da CVM são claras e compreensíveis	3,12	3,11	3,25	3,32
	As normas da CVM são adequadas para proteger os investidores	<b>2,94</b>	3,00	3,03	3,15
	As normas da CVM promovem o desenvolvimento do mercado de capitais *	-	-	3,27	3,33
<b>Fiscalização e Punição</b>	A CVM supervisiona de forma efetiva o mercado	<b>2,79</b>	<b>2,80</b>	<b>2,83</b>	<b>2,90</b>
	A CVM acusa com responsabilidade e de forma fundamentada	3,28	3,12	3,25	3,27
	A CVM é excessivamente cautelosa na fiscalização e na supervisão	3,08	3,13	3,17	3,20
	A CVM julga com justiça	3,07	<b>2,99</b>	3,18	3,22
	A CVM deixa claras as razões das punições, absolvições e acordos	3,15	3,16	3,25	3,30
	A CVM inibe eficazmente a prática de futuras irregularidades *	-	-	<b>2,79</b>	<b>2,90</b>

\* Perguntas incluídas em 2015

OBS: Escala utilizada para todas as avaliações: 1 – Discordo totalmente e 5 – Concordo totalmente

# Avaliação da página da CVM melhorou em 2016, com destaque para alertas. Iniciativas de educação financeira merecem atenção

	Afirmativa	Média 2013	Média 2014	Média 2015	Média 2016
<b>Página na Internet</b>	A página da CVM na internet tem informações úteis	3,78	3,74	3,94	3,92
	As informações e bases de dados são fáceis de localizar na página	2,99	2,93	3,18	3,33
	Os alertas ao investidor são úteis	3,53	3,42	3,58	3,69
	Os alertas ao investidor são fáceis de localizar	3,11	3,02	3,18	3,39
	A minha experiência com a página em geral foi boa	3,19	3,05	3,36	3,38
<b>Educação Financeira**</b>	Portal do Investidor	3,85	3,56	3,88	3,75
	Canal CVM Educacional nas mídias sociais	3,58	3,33	3,61	3,60
	Publicações educacionais	3,75	3,53	3,77	3,73
	Blog "Penso, Logo Invisto?"*	-	-	3,65	3,55
	Eventos educacionais	3,69	3,36	3,72	3,66

 Diferença entre as médias de 2015 e 2016 estatisticamente significativa com nível de 95% de confiança

 Diferença entre as médias de 2015 e 2016 estatisticamente significativa com nível de 90% de confiança

\* Perguntas incluídas em 2015

\*\* Escala utilizada para a avaliação das iniciativas de educação financeira: 1 - Péssima e 5 - Excelente

# A avaliação do atendimento ao investidor melhorou ligeiramente em 2016 (7 em 11 itens) com destaque para os canais (início do 0800)

	Afirmativa	Média 2013	Média 2014	Média 2015	Média 2016
Atendimento ao Investidor	É fácil localizar o “Fale com a CVM” na página da CVM na internet*	-	3,78	3,78	3,70
	É fácil encaminhar uma consulta/reclamação pelo “Fale com a CVM”*	-	3,64	3,73	3,82
	Ao enviar uma consulta/reclamação pelo “Fale com a CVM”, tenho a certeza de que serei respondido*	-	3,45	3,69	3,66
	As consultas e reclamações recebem rápida resposta inicial da CVM	2,79	3,17	3,63	3,63
	A CVM encaminha uma resposta final em tempo razoável	2,67	3,08	3,53	3,55
	A qualidade da resposta da CVM é boa	2,72	2,84	3,37	3,50
	A resposta da CVM é clara e compreensível*	-	3,09	3,54	3,64
	Confio na resposta fornecida pela CVM*	-	3,33	3,80	3,77
	Minha consulta/reclamação foi analisada com a devida atenção*	-	2,93	3,51	3,53
	A resposta da CVM foi favorável ao meu pedido ou reclamação	2,70	2,87	3,24	3,32
	Os canais de atendimento disponíveis (0800, atendimento pessoal, SAC) são adequados ao investidor?	3,05	3,40	3,37	3,64

Diferença entre as médias de 2015 e 2016 estatisticamente significativa com nível de 95% de confiança

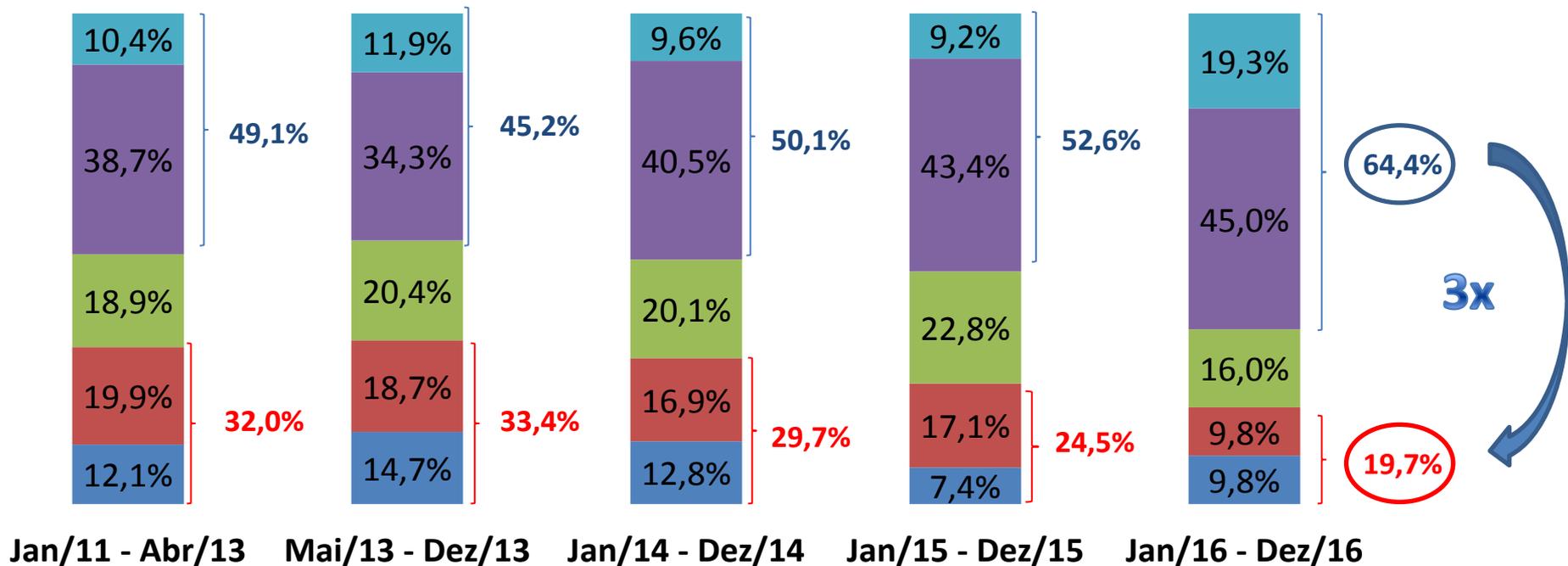
\* Perguntas incluídas em 2014

OBS: Escala utilizada para todas as avaliações: 1 – Discordo totalmente e 5 – Concordo totalmente

# Resultados

# De forma geral, houve melhora percebida da performance da CVM em 2016

## A Performance da CVM é...



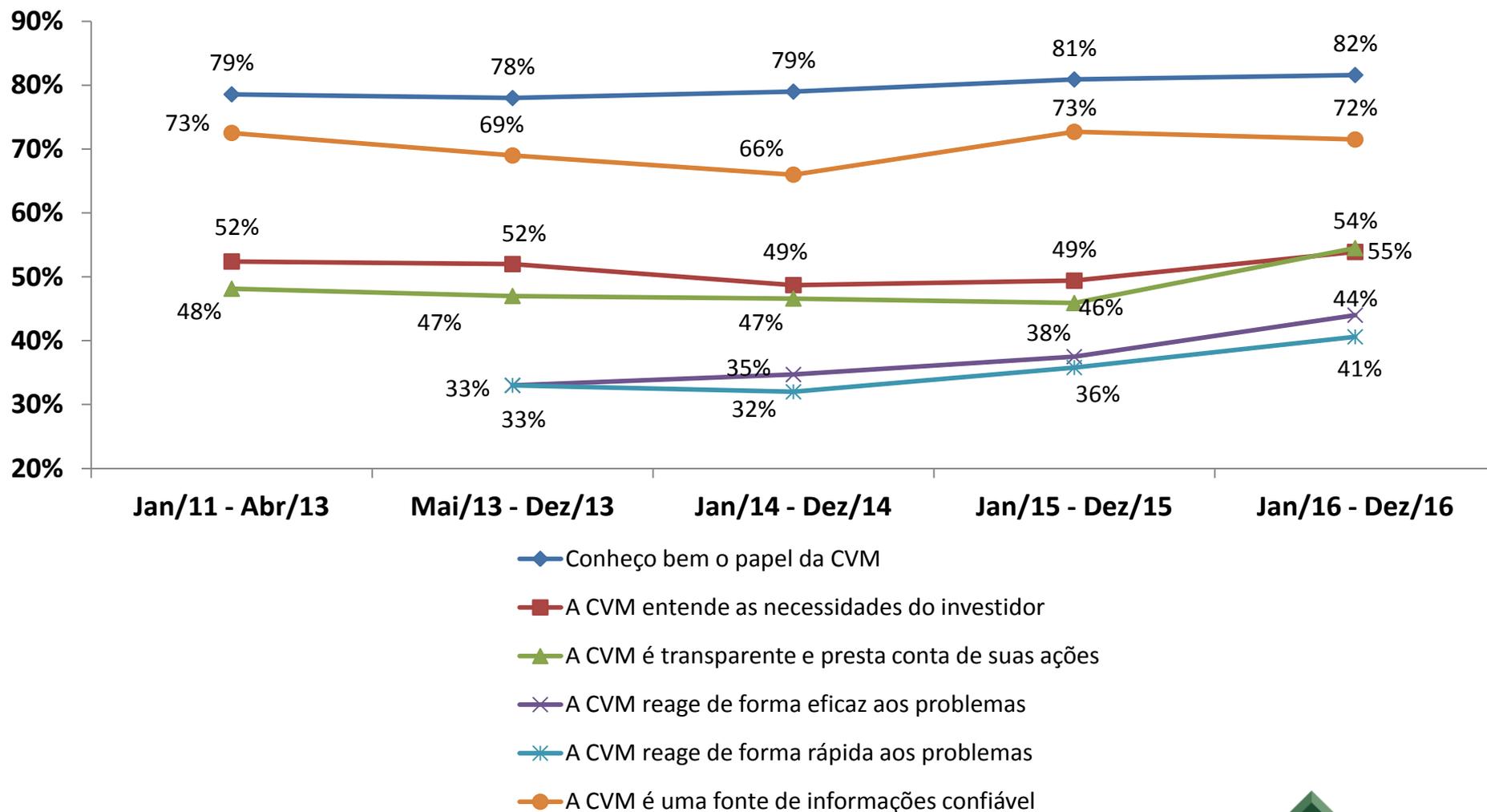
**Para cada investidor que classificou a performance como ruim/péssima, três a consideraram excelente/boa**

Base nos anos anteriores: Total da amostra

Base 2016: 1241 respondentes

# Nos últimos 3 anos, a percepção dos investidores melhorou quanto à eficácia e à rapidez de reação da CVM aos problemas. Transparência melhorou em 2016

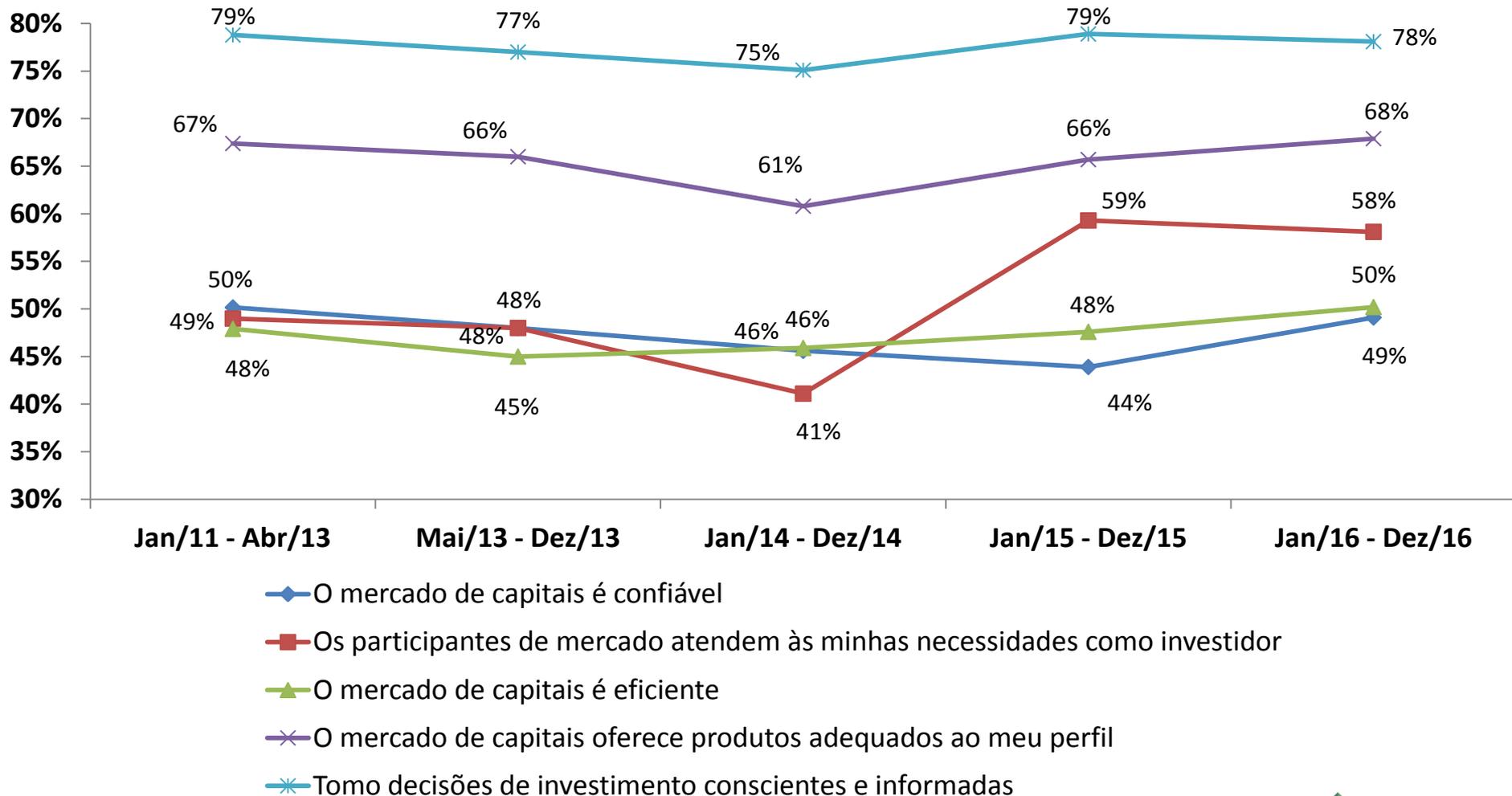
% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase



Base dos anos anteriores: Total da amostra  
Base 2016: 470 respondentes

# De modo geral não houve alteração significativa de percepção sobre o mercado de capitais

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase



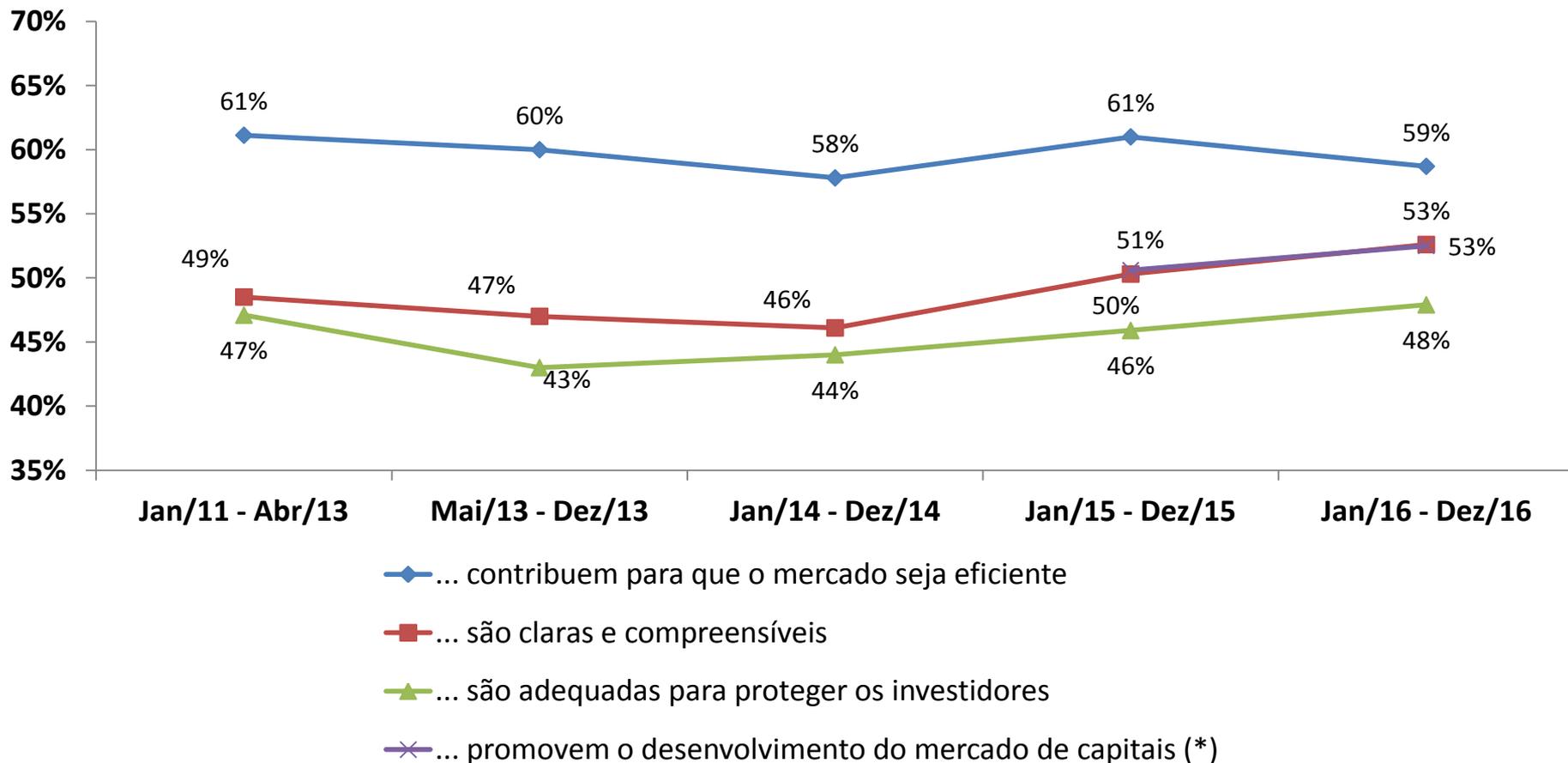
Base dos anos anteriores: Total da amostra

Base 2016: 470 respondentes

# A percepção sobre a atividade regulatória da CVM teve ligeira melhora em termos de clareza e adequação das normas

## As normas da CVM...

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase



Base dos anos anteriores: Total da amostra

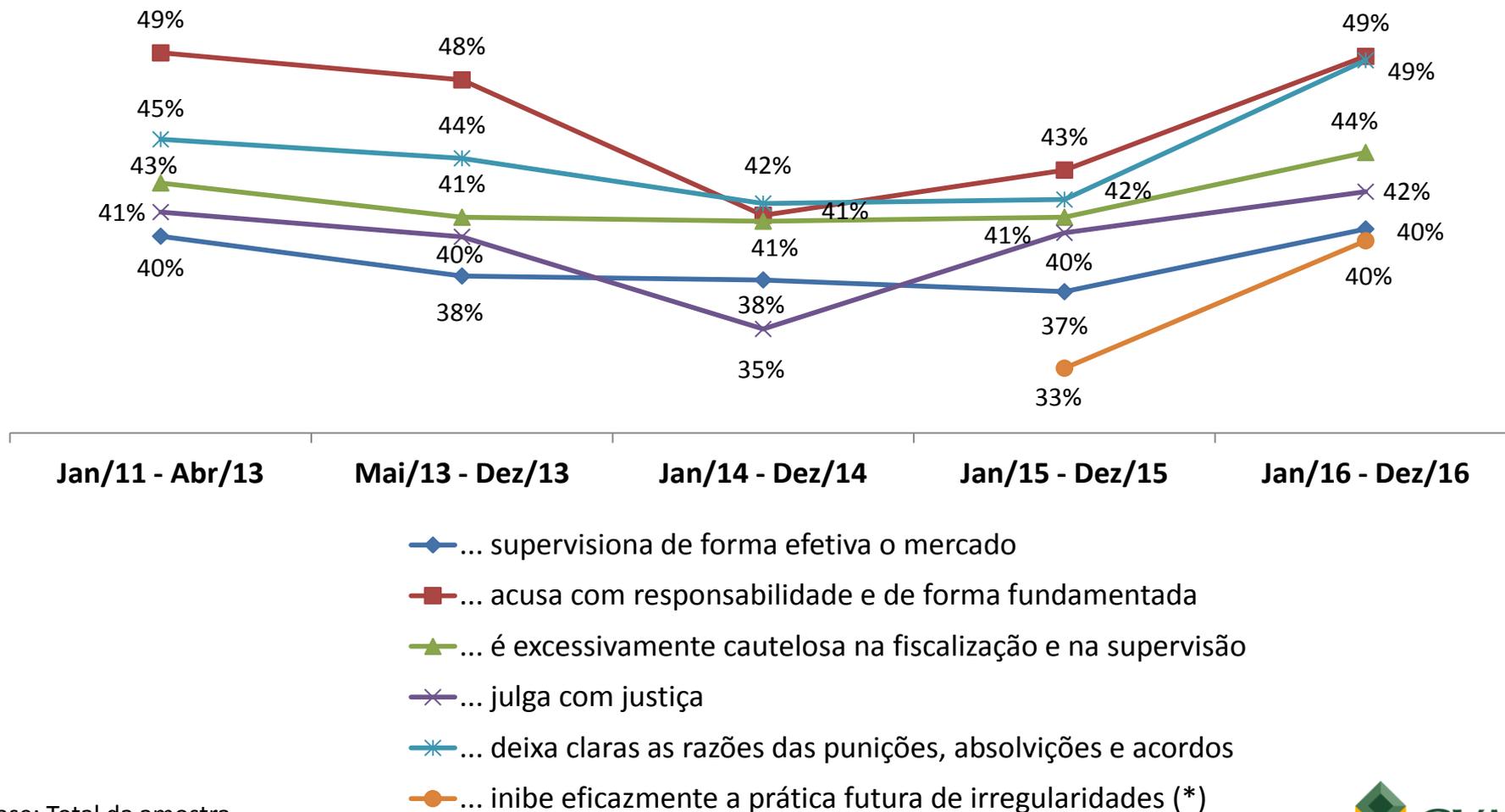
(\*) Pergunta incluída em 2015

Base 2016: 470 respondentes

# A percepção sobre a atividade de fiscalização tem melhorado consistentemente nos últimos três anos

## Fiscalização e Punição: A CVM...

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase



- ◆ ... supervisiona de forma efetiva o mercado
- ... acusa com responsabilidade e de forma fundamentada
- ▲ ... é excessivamente cautelosa na fiscalização e na supervisão
- ✕ ... julga com justiça
- ✱ ... deixa claras as razões das punições, absolvições e acordos
- ... inibe eficazmente a prática futura de irregularidades (\*)

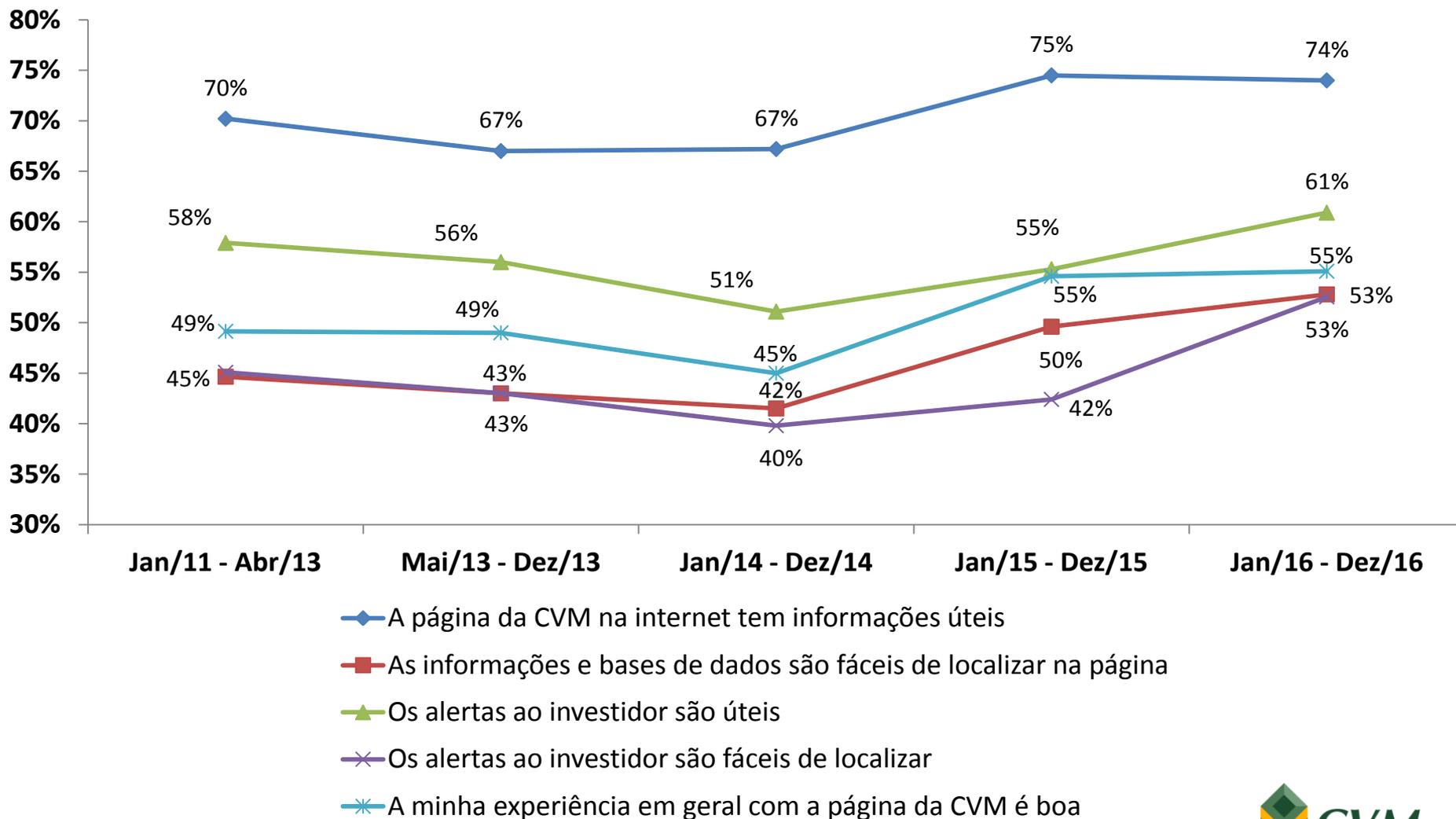
Base: Total da amostra

(\*) Pergunta incluída em 2015

Base 2016: 470 respondentes

# Aparentemente o investidor tem melhorado sua experiência de uso da página da CVM, renovada em 2015

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase

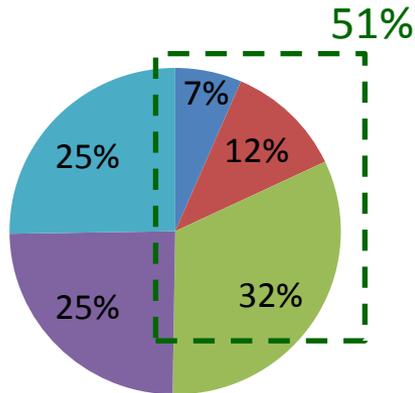


Base: Total da amostra  
Base 2016: 470 respondentes

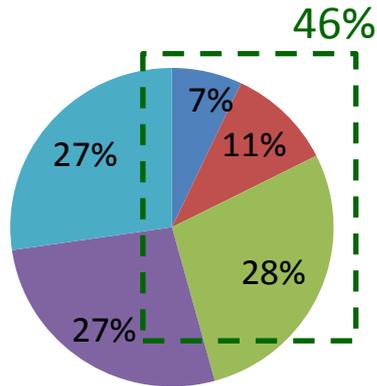
# As alterações promovidas no SAC em 2015 produziram impactos relevantes e positivos, com ligeira piora de percepção em 2016

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...

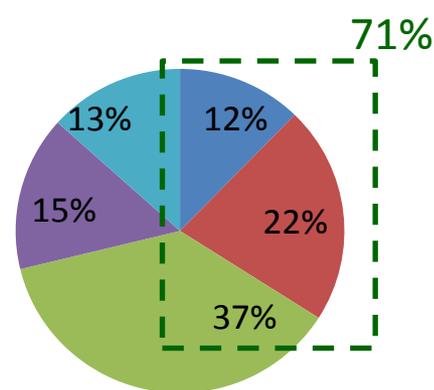
Mai/13-Dez/13 (\*)



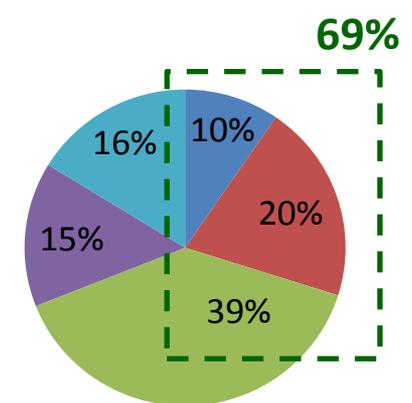
Jan/14-Dez/14



Jan/15 - Dez/15



Jan/16 - Dez/16



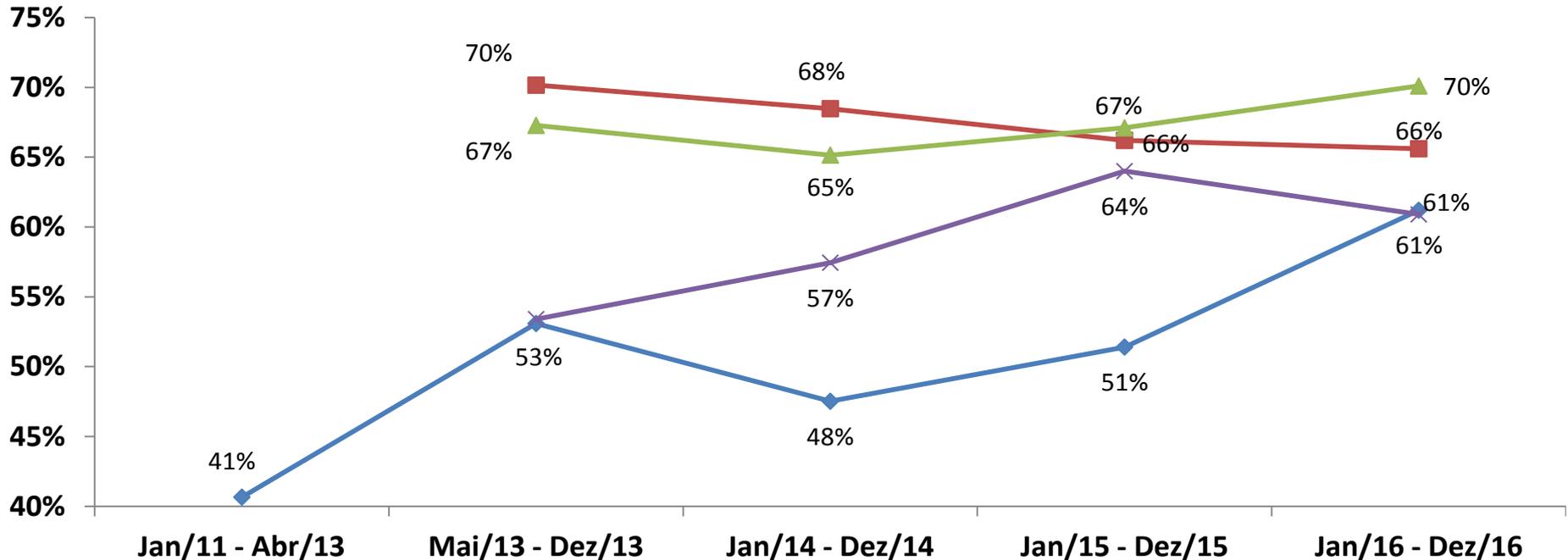
- Muito acima da sua expectativa
- Acima da sua expectativa
- Dentro da sua expectativa
- Abaixo da sua expectativa
- Muito abaixo da sua expectativa

Base: Total da amostra

(\*) Pergunta incluída em Mai/13

# Enquanto a percepção sobre os canais de atendimento melhorou significativamente, a certeza de obter resposta teve ligeira piora

% 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.

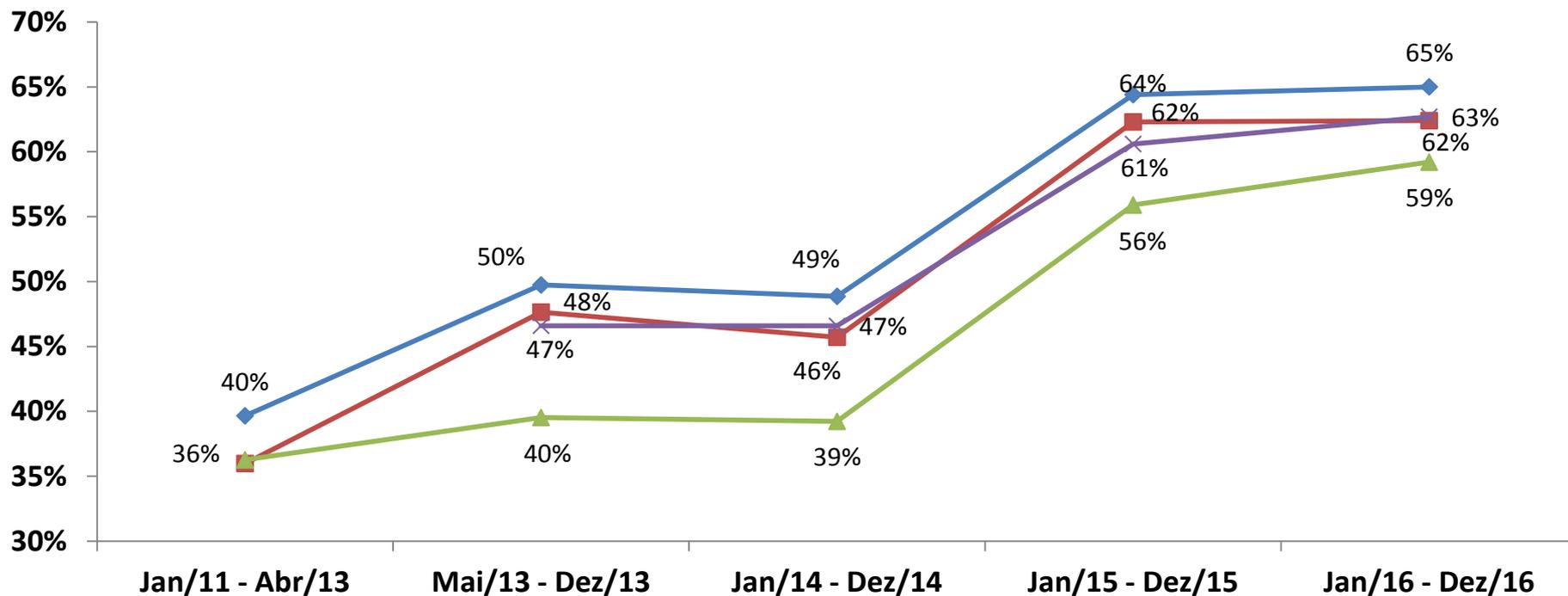
Base 2016: 1241 respondentes

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

(\*) Perguntas incluídas em Mai/13

# Percepção sobre qualidade da resposta melhorou ligeiramente em 2016

% 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

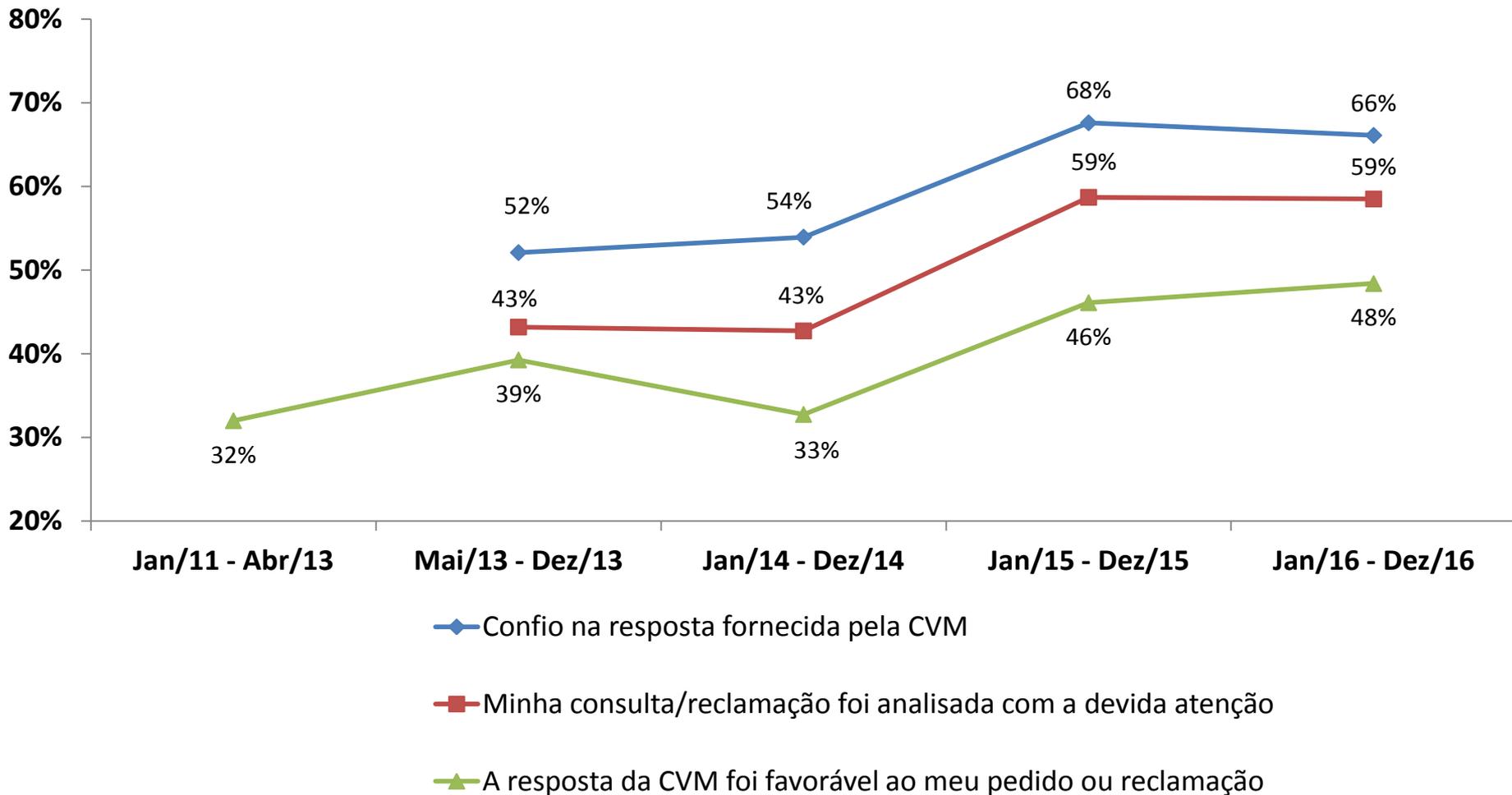
Base dos anos anteriores: Total da amostra

(\*) Pergunta incluída em Mai/13

Base 2016: 1241 respondentes

# A confiança na resposta e na análise das solicitações não teve alteração significativa em 2016

% respondentes que concordam total / parcialmente com a frase



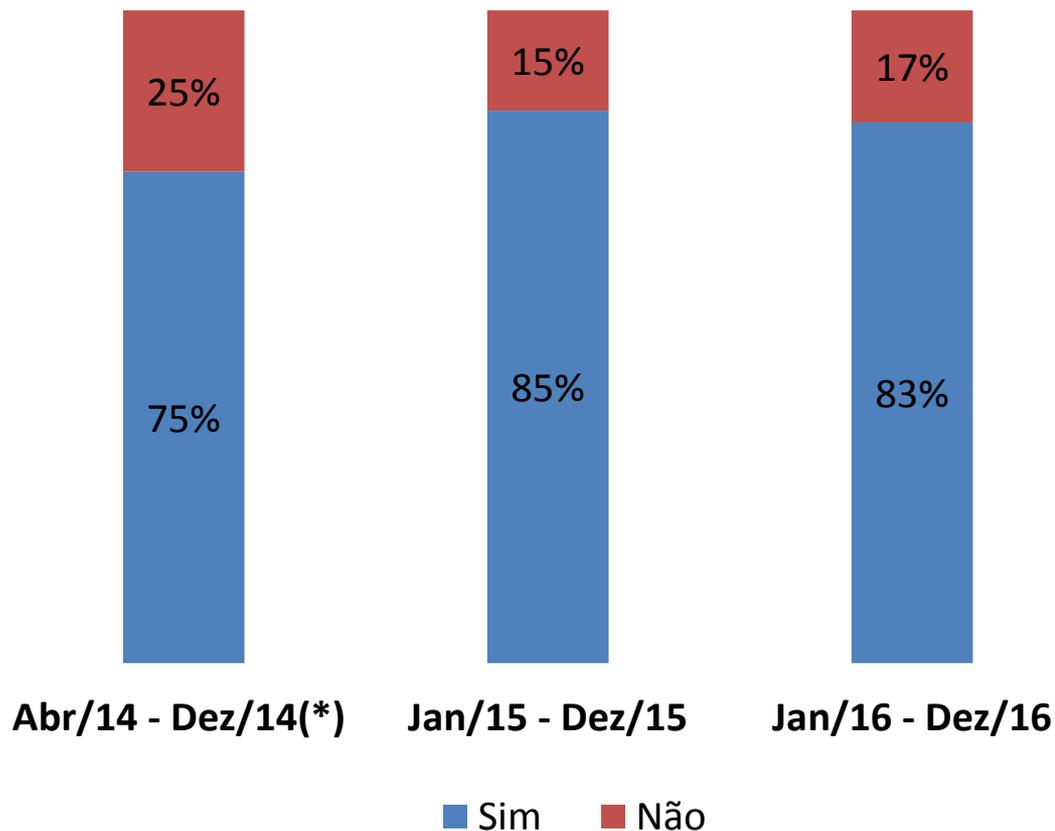
Base dos anos anteriores: Total da amostra

(\*) Perguntas incluídas em Mai/13

Base 2016: 1241 respondentes

# A experiência do usuário do SAC sofreu ligeira piora em 2016, mas sem significância estatística

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?



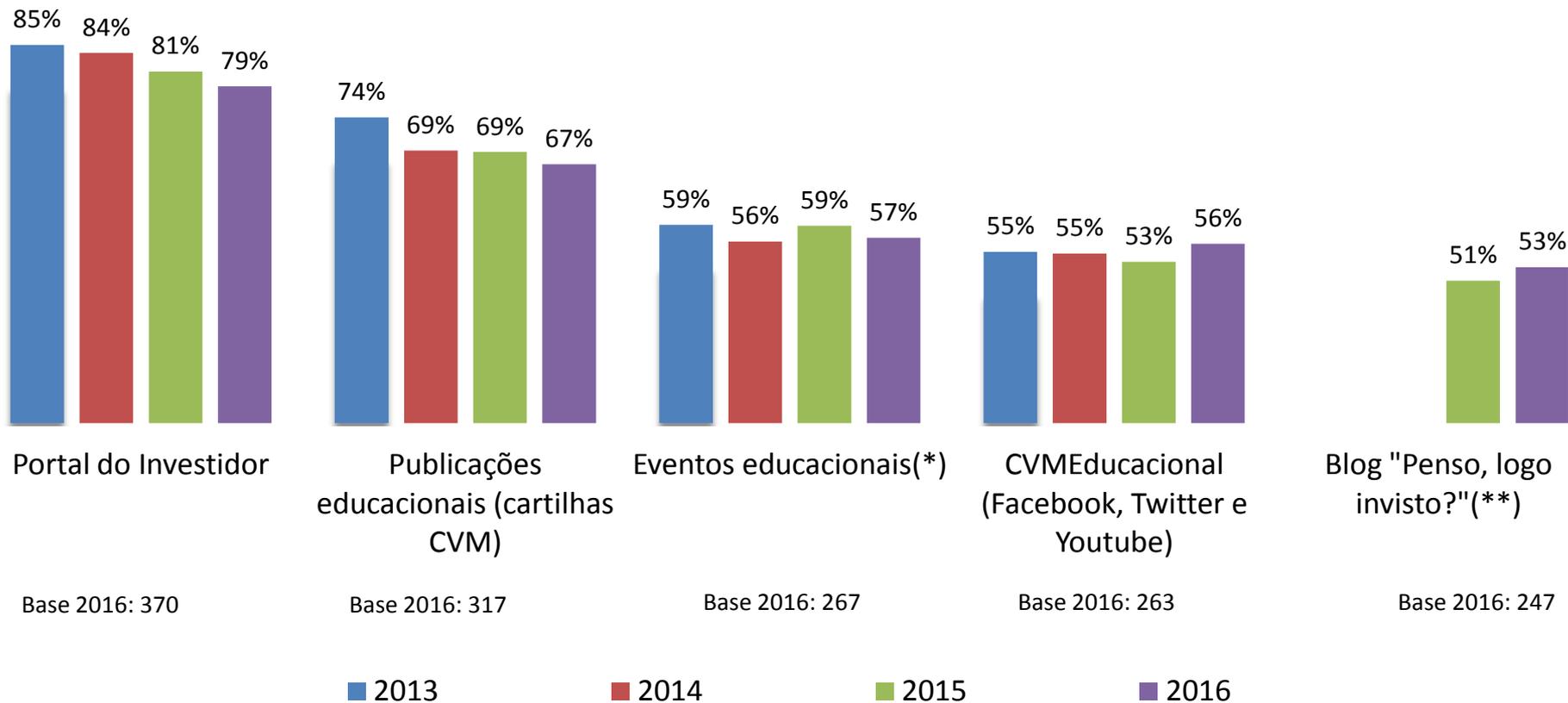
Base: Total da amostra

(\*) Pergunta incluída em Abr/14

Base 2016: 1241 respondentes

# O Portal do Investidor e as publicações são as iniciativas educacionais mais conhecidas da CVM, mas é preciso maior divulgação

## % respondentes que conhecem cada iniciativa educacional da CVM



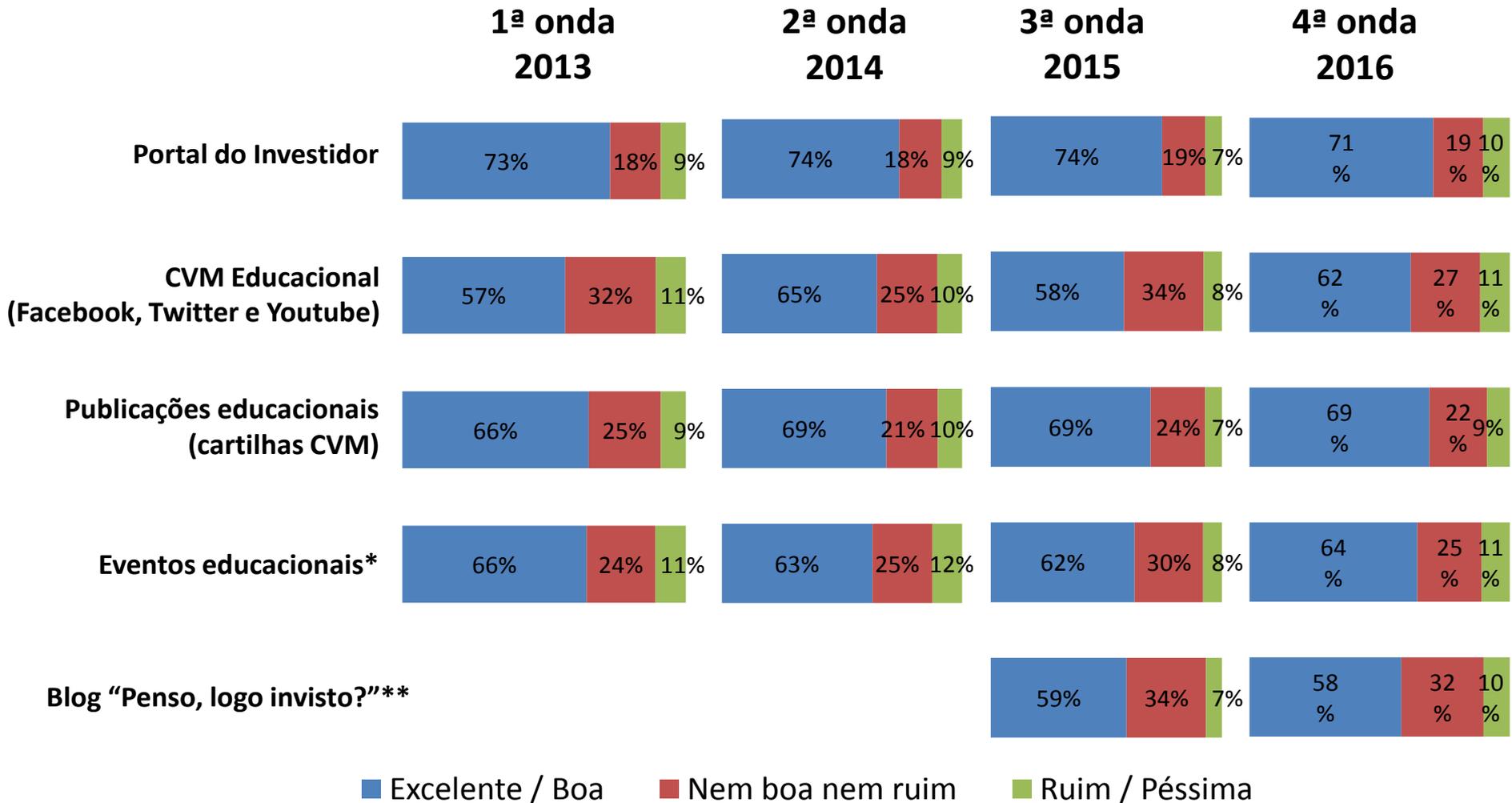
Base: Total da amostra

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

(\*\*) Resposta incluída em 2015.

# Mídias sociais e eventos tiveram ligeira melhora de percepção. Portal do Investidor e blog merecem atenção

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



Base: Respondentes que declararam conhecer determinada iniciativa educacional

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

(\*\*) Pergunta incluída em 2015.