

## **Percepção dos cidadãos em relação à atuação da Autarquia foi comparada com anos anteriores**

A sociedade tem exigido a ampliação dos níveis de governança pública. Neste sentido, a CVM procura produzir pesquisas, análises e conhecimentos capazes de oferecer subsídios para tomadas de decisões estratégicas e operacionais. Um exemplo é a recente pesquisa realizada pela Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores (SOI) com os usuários que acessaram o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) em 2017.

“Esta pesquisa visa identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços de atendimento e orientação ao investidor ao mesmo tempo em que busca captar a percepção dos investidores em relação ao cumprimento dos mandatos da Autarquia estabelecidos pela Lei 6.385/76”, informou Rogerio Oliveira, coordenador do Centro de Estudos Comportamentais e Pesquisa (CECOP/SOI).

Os resultados apontam tendência de melhora na percepção relacionada diretamente ao ambiente de mercado em termos da adequação dos produtos, contribuindo para o aumento da confiança do investidor. Aparentemente o investidor tem melhorado sua experiência de uso da página da CVM, renovada em 2015, e as alterações promovidas no SAC no mesmo ano produziram impactos relevantes. Outro destaque foi a percepção sobre a melhora em termos de clareza e adequação das normas.

O superintendente da SOI, José Alexandre Vasco, ressalta que “a pesquisa alinha-se à estratégia de ampliação dos canais de comunicação para ouvir e compreender as necessidades e dar voz às opiniões dos investidores, contribuindo, inclusive, com a identificação e avaliação dos potenciais riscos as quais a instituição está exposta. Além disso, atividade também cumpre o Decreto 6.932/09, que estabelece que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços”.

### **Sobre a pesquisa**

A pesquisa, construída a partir de questionário estruturado online, foi baseada em uma amostra de cerca de 2.900 usuários do SAC, entre 2014 e 2017. Os resultados também foram utilizados como subsídios à última reunião do Comitê de Gestão de Riscos (CGR) da Autarquia.

### **Mais informações**

[Acesse a pesquisa completa.](#)

**Fonte:** [CVM](#), em 27.09.2018.