



www.pentagonotruster.com.br

Rio de Janeiro

Centro Empresarial de Barrashopping
Av. das Américas 4.200, 302/303/304
Bloco 08 - Ala B Barra da Tijuca
22640-102

São Paulo

Edifício Hyde Park
Av. Faria Lima 2.954, conj. 101 Itaim Bibi
01451-000



SUMÁRIO

OBJETIVO:	4
I. DO COMPONENTE ORGANIZACIONAL:	4
III. DO FLUXO DE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES:	5
IV. DOS DEVERES DO SERVIÇO DE OUVIDORIA:	6
V. DO CONTROLE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA:	6
VI. DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA:.....	6
VII. DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA:.....	7
VIII. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS:	7
LEGISLAÇÃO RELACIONADA.....	8

OBJETIVO: Estabelecer, por meio do serviço de Ouvidoria, um canal de comunicação entre a **PENTÁGONO S.A. DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS (“PENTÁGONO”)** e seus clientes, visando acompanhar e monitorar as demandas, além de mediar conflitos e aperfeiçoar os procedimentos da **PENTÁGONO**.

I. DO COMPONENTE ORGANIZACIONAL:

A estrutura organizacional é compatível com a natureza e a complexidade dos serviços prestados pela **PENTÁGONO**.

O serviço de ouvidoria é:

(i) amplamente divulgado pela **PENTÁGONO**, informando sua finalidade e forma de utilização, inclusive por meio dos canais de comunicação utilizados para difundir os serviços da **PENTÁGONO**; e

(ii) disponibilizado por meio de um 0800 e por meio eletrônico, visando acesso gratuito aos seus clientes.

O acesso telefônico gratuito é divulgado:

(i) e mantido em local e formato visível aos clientes nas dependências, no site e demais canais de comunicação utilizados pela **PENTÁGONO**;

(ii) nos materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que sejam destinados aos clientes da **PENTÁGONO**.

O serviço de Ouvidoria está diretamente ligado à Diretoria da **PENTÁGONO**.

II. DAS ATRIBUIÇÕES DO SERVIÇO DE OUVIDORIA:

São atribuições do serviço de Ouvidoria:

(i) receber as demandas dos clientes que não tenham sido solucionadas pelo atendimento habitual e registrá-las gerando um número de protocolo de atendimento;

- (ii) instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes;
- (iii) esclarecer aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- (iv) encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- (v) manter Diretoria da **PENTÁGONO** informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los; e
- (vi) elaborar e encaminhar à auditoria interna e à Diretoria da **PENTÁGONO**, ao final de cada semestre, relatório contemplando quantitativamente e qualitativamente a atuação do serviço de Ouvidoria.

O atendimento prestado pela Ouvidoria (i) deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante; (ii) deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e (iii) pode abranger: (a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário e (b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por entidades públicas ou privadas.

Os relatórios previstos no item (vi) acima deverão permanecer à disposição do Banco Central do Brasil, na sede da **PENTÁGONO**, por, no mínimo, 5 (cinco) anos.

III. DO FLUXO DE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES:

As demandas dos clientes são recebidas via 0800, e-mail ou via site da **PENTÁGONO**. O serviço de Ouvidoria registrará a demanda recebida e um número de protocolo será gerado, podendo o cliente acompanhar sua reclamação pelo referido número. O serviço de Ouvidoria encaminhará a demanda para o setor competente, devendo acompanhar o processo de resolução da demanda e por fim responder diretamente ao cliente. O protocolo será considerado finalizado somente após o contato final com o cliente.

As manifestações recebidas deverão ser atendidas no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de protocolização, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos

da prorrogação. O serviço de Ouvidoria deverá encaminhar relatório semestral à Diretoria da **PENTÁGONO**, relatando pelo menos (i) o quantitativo de demandas, discriminando as demandas recebidas por contato telefônico e por e-mail (ii) o quantitativo de protocolos em andamento e encerrados, (iii) o quantitativo de demandas consideradas pertinentes ao serviço de Ouvidoria e as consideradas não pertinentes ao referido serviço e (iv) sugestões de melhoria, se necessário.

IV. DOS DEVERES DO SERVIÇO DE OUVIDORIA:

- (i) examinar as demandas recebidas e encaminhar ao setor competente;
- (ii) acompanhar o andamento da demanda junto aos setores internos, para que os mesmos cumpram o prazo estabelecido para finalização da demanda;
- (iii) responder diretamente ao cliente de forma satisfatória;
- (iv) examinar o desempenho da **PENTÁGONO** frente às demandas recebidas;
- (v) tratar com sigilo as demandas recepcionadas;
- (vi) encaminhar semestralmente relatório à Diretoria da **PENTÁGONO** nos termos previstos no presente Manual; e
- (vii) divulgar, por meio dos canais internos de comunicação, o trabalho desenvolvido pelo serviço de Ouvidoria.

V. DO CONTROLE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA:

O serviço de Ouvidoria dispõe de controle das reclamações eventualmente recebidas, evidenciando o histórico de atendimentos, os dados de identificação dos clientes, bem como a documentação e as providências adotadas.

Tais informações e documentos deverão permanecer, na sede da **PENTÁGONO**, à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados da data de protocolização da ocorrência.

VI. DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA:

Os dados do diretor responsável pela Ouvidoria deverão estar sempre atualizados em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

O diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar relatório semestralmente, de acordo com a forma definida pelo Banco Central do Brasil, contemplando às atividades de Ouvidoria nas datas-bases de 30 (trinta) de junho e 31 (trinta e um) de dezembro. O referido relatório deverá ser:

- (i) revisado pela auditoria externa, devendo a mesma manifestar-se acerca da qualidade e adequação da estrutura do serviço de Ouvidoria, inclusive sobre o atendimento à legislação que regula o referido serviço;
- (ii) apreciado pela auditoria interna;
- (iii) encaminhado ao Banco Central do Brasil no caso de ocorrência de fato relevante; e
- (iv) arquivado na sede da **PENTÁGONO**, à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, acompanhado da revisão pela auditoria externa e da apreciação pela auditoria interna.

VII. DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA:

Os integrantes da Ouvidoria deverão ser considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

O referido exame deverá abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos e defesas do consumidor e à mediação de conflitos. E ainda, deverá ter sido realizado após a data de 30 (trinta) de julho de 2007.

Caso o diretor responsável pela ouvidoria seja o ouvidor, o mesmo deverá ser considerado apto em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

Os integrantes do serviço de Ouvidoria deverão agir com ética, transparência, imparcialidade e comprometimento.

VIII. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O presente Manual cancela qualquer outra forma de divulgação que disponha sobre o assunto aqui tratado.

LEGISLAÇÃO RELACIONADA

Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020

Resolução nº 43 da Comissão de Valores Mobiliários, de 17 de agosto de 2021

