



www.pentagonotruster.com.br

Centro Empresarial Barrashopping
Av. das Américas 4.200,302/303/304
Bloco 08 - Ala B • Barra da Tijuca
Rio de Janeiro • RJ 22640 102
Tel. 21 3385 4565 • Fax. 21 3385.4046



MANUAL DE OUVIDORIA

(v.2 dez/16)

SUMÁRIO

OBJETIVO	4
I. COMPONENTE ORGANIZACIONAL.....	4
III. FLUXO DE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES.....	5
IV. DEVERES DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	6
V. CONTROLE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	6
VI. DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA.....	7
VII. INTEGRANTES DA OUVIDORIA.....	7
VIII. CONSIDERAÇÕES FINAIS	8
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. 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. 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 reclamações dos clientes;
- iii. esclarecer o que necessário for e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento das suas demandas, bem como das providências adotadas;
- iv. informar aos reclamantes no prazo previsto para resposta final, o qual deverá ser contado da data de protocolização da ocorrência;
- v. encaminhar resposta conclusiva para o reclamante no prazo previsto;
- vi. 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
- vii. 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 pode abranger: (i) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário e (ii) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por entidades públicas ou privadas.

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

III. 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. O Departamento Jurídico e o Departamento de Compliance auxiliarão a Ouvidoria na elaboração das respostas formais aos clientes.

As manifestações recebidas deverão ser atendidas no prazo 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. 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. 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. 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 datases 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. 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. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

LEGISLAÇÃO RELACIONADA

Resolução nº 4.433 do Banco Central do Brasil; e
Instrução nº 529 da Comissão de Valores Mobiliários.

