

RELATÓRIO DE OUVIDORIA**DATA BASE: 30 DE JUNHO DE 2016****Diretor Responsável:** Nathalia Machado Loureiro**Ouvidor:** Marco Aurélio Machado Ferreira

A Pentágono S.A. Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (“PENTÁGONO”), atendendo às exigências contidas na Resolução nº 4.433/15 do Banco Central do Brasil, possui o componente organizacional de Ouvidoria instituído, bem como o Manual de Ouvidoria, de conhecimento público e todos os colaboradores. Para agilizar o atendimento e facilitar o acesso dos usuários de nossos produtos, está disponível no “sítio” institucional da PENTÁGONO, <http://www.pentagonotrustee.com.br>, formulário de contato e o telefone 0800-282-8605, específico para Ouvidoria.

I) SEÇÃO DESCRITIVA

- a) A implantação do Setor de Ouvidoria, em atendimento às exigências legais e regulamentares, veio contribuir significativamente para um melhor acompanhamento das atividades da PENTÁGONO;
- b) A estrutura implantada pela PENTÁGONO, com um Ouvidor, atende perfeitamente as finalidades do Setor de Ouvidoria;
- c) A logística e rotinas utilizadas atende ao disposto na Resolução nº 4.433/15 do Banco Central do Brasil;
- d) O Ouvidor possui o credenciamento previsto na Resolução nº 4.433/15.

II) SEÇÃO ESTATÍSTICA

Origem Demanda	Protocolo	Data de Disponibilização	Status
RDR BACEN	RDR nº 2016137783	13/04/2016	Encerrada: reclamação regulada improcedente
RDR BACEN	RDR nº 2016196367	24/05/2016	Encerrada: reclamação não regulada
RDR BACEN	RDR nº 2016225122	14/06/2016	Encerrada: reclamação regulada improcedente
RDR BACEN	RDR nº 2016226031	14/06/2016	Encerrada: cancelada após resposta da IF/AC

III) **CONSIDERAÇÕES**

- a) As demandas recepcionadas, conforme elencadas no item (II) acima, são pertinentes ao serviço de Ouvidoria.

Rio de Janeiro, 01 de julho de 2016.

Nathalia Machado Loureiro
Diretor Responsável