

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

DATA BASE: 31 DE DEZEMBRO DE 2017

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 de 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

Em função de manutenção no site, algumas mensagens referentes ao [faleconosco@](mailto:faleconosco@pentagonotrustee.com.br) foram equivocadamente direcionadas para o [ouvidoria@](mailto:ouvidoria@pentagonotrustee.com.br). Não obstante a consideração retro, não foram identificadas demandas no período referente ao segundo semestre de 2017.

III) CONSIDERAÇÕES

No período referente ao segundo semestre de 2017 não foram identificadas reclamações por parte de qualquer usuário, razão pela qual não apresentamos qualquer demonstrativo.

Rio de Janeiro, 05 de janeiro de 2018.

Nathalia Machado Loureiro
Diretora Responsável