

Você sabe quando deve procurar o atendimento ou recorrer à Ouvidoria? Utilizar os canais que disponibilizamos de forma adequada é fundamental para agilizar sua demanda.

Temos diversos canais de relacionamento para atender a demandas como dúvidas, solicitações, informações, sugestões e reclamações. O primeiro contato deve ser sempre realizado pelos canais de relacionamento:

- **Autoatendimento:** Área do Participante, no [Portal Petros](#), ou [aplicativo](#), a qualquer hora.
- **Central de Relacionamento:** pelos telefones 0800 025 35 45 e (21) 3529-5550 para ligações de celular, nos dias úteis, das 8h às 20h.
- **Fale Conosco:** pelo [formulário de e-mail](#) disponível a qualquer hora no [Portal Petros](#).
- **Chat:** converse online com a equipe de atendimento. O acesso é via [Portal Petros](#) ou [aplicativo](#) nos dias úteis, das 8h às 18h.

Já a [Ouvidoria](#) deve ser procurada apenas depois que sua demanda já tiver sido registrada e tratada anteriormente nos canais de relacionamento e, por algum motivo, a resposta não foi satisfatória ou não houve retorno dentro do prazo. Para acionar a Ouvidoria, basta ter em mãos o número de protocolo de seu atendimento prévio ou as respostas recebidas pelos canais de relacionamento.

A Ouvidoria tem função estratégica e funciona como uma segunda instância para avaliar os questionamentos e orientar a Fundação sobre possíveis melhorias em processos e governança. Assim, complementa, mas não substitui os nossos canais de relacionamento. O órgão também acolhe e trata suspeitas de irregularidades registradas no canal de denúncias, atuando pela integridade e governança da Petros.

“O participante deve levar à Ouvidoria questões excepcionais, demandas complexas, que exijam uma análise diferenciada. Nossa função é influenciar no aperfeiçoamento contínuo da instituição”, explica a Ouvidora, Danielle Ventura.

Pedidos de informação ou solicitação à Petros:



Autoatendimento

O Portal Petros e o App Petros têm serviços que podem ser usados a qualquer dia e hora, com segurança, usando sua matrícula e senha

Não resolveu sua demanda?

Central de Relacionamento, Fale

Conosco ou chat: os atendentes estão prontos para atender a qualquer solicitação dos participantes



A resposta atrasou ou não foi suficiente?



Ouvidoria: entre com recurso na Ouvidoria, informando seu protocolo de atendimento, para que o caso possa ser analisado e possa até gerar melhorias na Petros

Fonte: [Petros](#), em 29.07.2022.