

## Canal de Denúncia da Petros passa a ter atendimento telefônico 24 horas e aplicativo



Com parte do processo de melhoria contínua dos serviços aos participantes, o [Canal de Denúncia](#) da Petros conta com novas funcionalidades, ampliando o atendimento aos usuários. Agora, o atendimento telefônico passa a ser 24 horas por dia, sete dias por semana. E, atenção, o número de telefone mudou, mas permanece gratuito: 0800 881 3530. Além da maior disponibilidade, o atendimento telefônico passa a ser realizado por psicólogos, contribuindo para o acolhimento e suporte dos denunciantes.

As mudanças foram implementadas a partir da troca do prestador de serviço, que agora é a Contato Seguro, uma das principais empresas do segmento. Seguindo as melhores práticas de mercado, nosso Canal de Denúncia é um serviço prestado por fornecedor externo especializado, assegurando imparcialidade e confidencialidade no atendimento das denúncias, com anonimato e sigilo absolutos.

Outra novidade é a possibilidade de apresentar denúncia utilizando o aplicativo da Contato Seguro, disponível na [Google Play](#) e na [App Store](#). Após baixar e instalar o aplicativo, basta clicar em “Faça seu registro” e pesquisar no campo de empresas pela Petros.

A página do [Canal de Denúncia da Petros](#) também está com visual mais moderno e novos recursos de acessibilidade (libras e voz). Na página, é possível apresentar uma denúncia e acompanhar seu andamento, inclusive tirando dúvidas e adicionando mais informações ao seu processo.

### Quando procurar o Canal de Denúncia

O Canal de Denúncia é destinado para fazer relatos que apontem violação de normas internas (como o Código de Conduta e Ética da Petros) ou externas (como leis ou normativos de órgão regulador), como denúncias de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, violência no trabalho, entre outras irregularidades. O canal é aberto para todos os públicos.

Importante lembrar que se a sua demanda for sobre dúvidas, solicitações, informações, sugestões e reclamações em geral, sem relação com apresentação de denúncia mencionada acima, o primeiro contato deve ser sempre realizado pelos canais de relacionamento, por meio do "[Fale conosco](#)" ou pelo chat online, disponível no Portal Petros e no nosso aplicativo. Ou, se preferir, ligando para a Central de Relacionamento - 0800 025 35 45 -, que funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

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. [Acesse aqui](#) a página da Ouvidoria no Portal Petros.

---

### TAPMEPrev: aviso sobre saldo de ex-participantes ativos e assistidos não localizados

O processo de retirada de patrocínio do plano TAPMEPrev foi efetivado em junho de 2024, atendendo à solicitação formalizada pela patrocinadora TAP Manutenção e Engenharia Brasil S.A. em 2022. Entretanto, apesar das reiteradas tentativas de contatos, alguns antigos participantes e ex-participantes do plano não foram localizados, impossibilitando a destinação de seus recursos acumulados no plano.

Neste sentido, reiteramos aos participantes ativo ou assistido (aposentado ou pensionista) do plano TAPMEPrev que entrem em contato com a nossa Central de Atendimento para verificar se há valores disponíveis para recebimento. Nossos canais de relacionamento são o “Fale conosco” ou

chat on-line, disponíveis no Portal Petros e no aplicativo, e o 0800 025 35 45, que funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

É importante destacar que herdeiros de participantes falecidos também podem realizar a consulta, mediante apresentação da documentação comprobatória.

**Fonte:** [Petros](#), em 29.01.2025.