



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRASSUNUNGA

Estado de São Paulo

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

SEÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

QUANTO À CENTRAL DE ATENDIMENTO É correto entender que deverá ser disponibilizado aos usuários do cartão uma central de atendimento telefônico gratuita (0800) disponível 24 horas por dia e 7 dias da semana, sem prejuízos de outras ferramentas, a fim de atender todo o universo de colaboradores deste Órgão/Ente, até mesmo àqueles que não possuem pacote de dados no celular ou acesso à internet, sem contar que a central de atendimento gratuita é acessível nos locais mais remotos ou de difíceis acesso, como Zonas rurais ou de baixa cobertura de dados, locais estes em que o acesso à internet móvel é limitado ou, até mesmo, inexistentes, conforme determina o item 5.8.3.6, do TR?

O item 5.8.3.6 do Termo de Referência estabelece a obrigatoriedade de disponibilização de Central de Atendimento telefônico gratuita (0800 ou similar), sem custos adicionais ao contratante, destinada ao atendimento da Seção de Recursos Humanos e dos usuários, para as demandas ali previstas.

O atendimento deverá ocorrer “todos os dias”, conforme disposto no TR. O canal telefônico é **complementar** às funcionalidades disponibilizadas por meio de aplicativo, nos termos do Termo de Referência.

Aliny Franco de Sousa Pomalis
Gestora