

Novo número de contacto para todos os serviços do PMO: +32 229 11111

O novo número único MyPMO já está disponível, em francês e inglês, todos os dias úteis das 9h30 às 12h30 (hora de Bruxelas).

Este número responde às questões sobre RCAM/JSIS, pensões, salários, subsídios, missões e todos os outros assuntos tratados pelo PMO. Deixam de estar operacionais as antigas linhas telefónicas do PMO específicas para cada tema, unidade ou local. Durante um período de transição de 2 meses, as chamadas para essas linhas serão desviadas automaticamente para o número único MyPMO.

O objectivo deste número é responder aos **casos urgentes e complexos** em que se tornam mais necessários os conhecimentos e os conselhos das equipas PMO, completando assim as informações e outras opções de contacto disponíveis.

Antes de ligar para o número único MyPMO, deve verificar **se a informação que procura está publicada no portal Staff Matters**, que contém informações práticas e detalhadas sobre todos os temas. Há uma forte probabilidade de aí encontrar a resposta à sua pergunta, bem como um meio de contacto com o pessoal que lhe permitirá colocar facilmente a questão por escrito.

Como funciona?

Pensado para corresponder às necessidades dos pensionistas, este número de telefone permite dar uma resposta eficaz e uniforme a todas as chamadas. Ao ligar, escolhemos entre 8 grandes temas. Tendo em conta o número de chamadas recebidas até à data sobre cada tema, a **opção 1 é o RCAM/JSIS**, a **opção 2 as pensões**, a **opção 3 as prestações familiares**, seguidas de outros temas menos pertinentes para os pensionistas. **Escolhendo o 7**, temos a **opção EU Login**. Não é necessário escutar todas as opções, basta seleccionar logo o número correspondente à opção pretendida.

O que distingue o número de telefone único MyPMO?

O MyPMO é um *Call Center* que oferece um **contacto humano genuíno** e não uma voz sintética gerada por computador. Ao ligar para este número, percorremos as várias opções, guiados pela voz de colegas do PMO, bastando algumas etapas para obter uma resposta directa às perguntas que colocamos. A ideia deste número único está centrada no utilizador e foi concebida com base na experiência adquirida até à data e no *feedback* recebido da parte de funcionários e pensionistas da UE. Com base nas necessidades e nas reacções dos utilizadores, continuará a ser adaptado e aperfeiçoado ao longo do tempo.