

## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes de Recursos Humanos e Vencimentos – RHV.

Os clientes são:

- Hospitais – SPA
- Hospitais – EPE
- Centros Hospitalares
- Unidades Locais de Saúde
- Administrações Regionais de Saúde
- Serviços Centrais com Atribuições Específicas
- Outros

## Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas pode ser efetuada nas situações em que se verifique dificuldade em:

- A. Resolver situações de erro;
- B. Necessidade de nova parametrização;
- C. Problemas de performance;
- D. Dúvidas sobre o aplicacional (RHV, SAG, WebRHV e GUP)
- E. Questões sobre legislação
- F. Versão mensal
- G. Questões sobre o Hardware

Em qualquer situação, deve ser incluída toda a informação que seja relevante para a análise e resolução da questão/problema.

A comunicação por correio eletrónico, através do envio de mensagem eletrónica para o endereço [servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt), deve respeitar as seguintes regras:

**A. Na colocação de situações de erro:**

- Assunto: **RHV – Erro**
- Corpo da mensagem:
  - Identificação da Instituição
  - Identificação do problema
  - Código e descrição do aviso/ erro retornado pelo sistema

- Módulo ou opção em que ocorre
  - Exemplo de um trabalhador
  - Contextualização do problema
  - Diagnóstico efetuado
  - Ações/experiências já realizadas
  - Resultado dessas ações
- B.** Na situação de questões relacionadas com nova parametrização:
- Assunto: **RHV – Nova parametrização**
  - Corpo da mensagem:
    - Identificação da Instituição
    - Códigos a criar e sua descrição
    - Legislação ou Deliberação do CA
    - Outra informação julgada relevante
- C.** Na situação de questões relacionadas com performance:
- Assunto: **RHV – Performance**
  - Corpo da mensagem:
    - Identificação da Instituição
    - Módulo/opção em que ocorre
    - Tempos de execução
    - Ações desenvolvidas
- D.** Na colocação de dúvidas sobre o aplicacional:
- Assunto: **RHV – Dúvidas**
  - Corpo da mensagem:
    - Identificação da Instituição
    - Identificação dúvida ou questão
    - Exemplo de um trabalhador
    - Contextualização do problema
    - Ações/experiências já realizadas
    - Resultado dessas ações
- E.** Na situação de questões relacionadas com legislação:
- Assunto: **RHV – Legislação**
  - Corpo da mensagem:
    - Identificação da Instituição
    - Identificação do Diploma

- Tipo de dúvida/questão
- Interpretação do cliente
- F. Na situação de questões relacionadas com a versão mensal:
  - Assunto: **RHV – Versão mensal**
  - Corpo da mensagem:
    - Identificação da Instituição
    - Identificação do ponto da versão
    - Tipo de dúvida/questão
- G. Na situação de questões relacionadas com Sistemas (hardware):
  - Assunto: **RHV – Sistemas (hardware)**
  - Corpo da mensagem:
    - Identificação da Instituição
    - Identificação do problema
    - Tipo de erro
    - Descrição do erro
    - Outros elementos julgados relevantes
    - Se migração/mudança de máquina – Data prevista, identificação máquina

A referir:

- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado.
- A intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas **só deve** ser invocada depois de terem sido esgotadas as hipóteses de resolução do problema internamente na Instituição.
- O reenvio de problema já respondido deverá ser devidamente fundamentado.
- Apenas deve ser utilizado o mesmo email para colocar questões sobre o mesmo problema/questão, caso contrário, deve ser enviado email novo.
- Cada questão/problema, deve ser colocado com todas as indicações já referidas anteriormente, para evitar o reenvio da mesma questão. Por exemplo, se a dúvida envolver cálculos, devem ser apresentado os mesmos para facilitar a pesquisa