

Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes do Sistema de Informação os Certificados de Óbito – SICO.

Os clientes estão distribuídos pelo território nacional, continente e regiões autónomas:

- Médicos e médicos dentistas de instituições públicas e privadas de saúde e em exercício privado;
- Médicos legistas do Instituto Nacional de Medicina Legal – Ministério da Justiça;
- Magistrados do Ministério Público e oficiais de justiça das comarcas - Ministério da Justiça;
- Autoridades policiais – PSP e GNR – Ministério da Administração Interna;
- Autoridades Marítimas - Ministério da Defesa;
- Conservatórias do Registo Civil - Ministério da Justiça;
- Codificadoras da Direção-Geral da Saúde;
- Instituto Nacional de Estatística – Presidência do Conselho de Ministros.

Modelo de Comunicação

A comunicação de pedidos de suporte pode ser efetuada quando relacionada com:

- A. Gestão de utilizadores;
- B. Utilização da aplicação;
- C. Circuito da informação entre entidades;
- D. Questões/problemas no ambiente de formação;
- E. Problema na aplicação;
- F. Indisponibilidade do sistema;
- G. Gestão de CO/BIC;
- H. Sugestões/reclamações;
- I. Informações/legislação;
- J. Outras questões.

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

Qualquer comunicação de problemas deve ser efetuada via correio eletrónico para o endereço servicedesk@spms.min-saude.pt, de acordo com as seguintes regras:

A. Na situação de problemas/pedidos relacionados com a gestão de utilizadores (GU), solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

A.1. Criar novo utilizador

- **Assunto:** SICO – GU – Criar novo utilizador
- **Corpo da mensagem:**
 - Número de cédula profissional;
 - Nome completo;
 - Nome clínico;
 - Data de nascimento;
 - Contacto telefónico;
 - Contacto E-mail;
 - Designação da Instituição ou indicação da situação de médico privado;
 - Código de local de prescrição.

A.2. Gerar nova password

- **Assunto:** SICO – GU – Gerar nova password
- **Corpo da mensagem:**
 - Número cédula profissional;
 - Ordem profissional;
 - Nome completo;
 - Designação da Instituição ou indicação da situação de médico privado.

A.3. Acessos para profissionais não médicos

- **Assunto:** SICO – GU – Acessos para profissionais não médicos
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome completo;
 - Designação da Instituição.

A.4. Alteração de dados

- **Assunto:** SICO – GU – Alteração de dados
- **Corpo da mensagem:**
 - Número cédula profissional;
 - Ordem profissional;
 - Nome completo;

- Dado (s) a alterar;
- Designação da Instituição ou indicação da situação de médico privado.

A.5. Outras operações

- **Assunto:** SICO – GU – Outras operações
- **Corpo da mensagem:**
 - Número Cédula Profissional, se aplicável;
 - Ordem Profissional, se aplicável;
 - Nome Completo, se aplicável;
 - Designação da Instituição ou indicação da situação de médico privado, se aplicável;
 - Descrição detalhada da operação;
 - Outros elementos (PrintScreens aplicativos, etc.).

A.6. Outras questões

- **Assunto:** SICO – GU – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.

B. Na situação de problemas na utilização da aplicação (UA), solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

B.1. Utilização da aplicação (Médicos)

- **Assunto:** SICO – UA – Médicos
- **Corpo da mensagem:**
 - Número cédula profissional;
 - Ordem profissional;
 - Nome completo;
 - Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado.

B.2. Utilização da aplicação (INML)

- **Assunto:** SICO – UA – INML
- **Corpo da mensagem:**
 - Número cédula profissional;
 - Ordem profissional;

- Nome completo;
- Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado.

B.3. Utilização da aplicação (MP)

- **Assunto:** SICO – UA –MP
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome completo;
 - Designação da instituição.

B.4. Utilização da aplicação (PSP)

- **Assunto:** SICO – UA – PSP
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome completo;
 - Designação da instituição.

B.5. Utilização da aplicação (GNR)

- **Assunto:** SICO – UA – GNR
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome completo;
 - Designação da instituição.

B.6. Utilização da aplicação (Codificadoras)

- **Assunto:** SICO – UA – Codificadoras
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome completo;
 - Designação da instituição.

B.7. Outras questões

- **Assunto:** SICO – UA – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.

C. Na situação de problemas com o circuito da informação entre entidades, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SICO – Circuito da informação entre entidades
- **Corpo da mensagem:**

- Nome completo;
 - Tipo do documento (CO ou BIC);
 - Número do documento;
 - Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado;
 - Descrição detalhada da questão.
- D. Na situação de questões/problemas no ambiente de formação, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SICO – Questões/problemas no ambiente de formação
 - **Corpo da mensagem:**
 - Perfil do utilizador (médico, INML, MP, PSP, GNR);
 - Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado;
 - Descrição detalhada da questão.
- E. Na situação de problema na aplicação (PA), solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:
- E.1. Tabelas de referência desatualizadas
- **Assunto:** SICO – PA – Tabelas de referência desatualizadas
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.
- E.2. Erros aplicacionais
- **Assunto:** SICO – PA – Erros aplicacionais
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.
- E.3. Outras questões
- **Assunto:** SICO – UA – Outras questões
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.
- F. Na situação de indisponibilidade do sistema (IS), solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:
- F.1. Indisponibilidade do módulo de autenticação

- **Assunto:** SICO – IS – Indisponibilidade do módulo de autenticação
- **Corpo da mensagem:**
 - Perfil do utilizador (médico, INML, MP, PSP, GNR).

F.2. Indisponibilidade da aplicação

- **Assunto:** SICO – IS – Indisponibilidade da aplicação
- **Corpo da mensagem:**
 - Perfil do utilizador (médico, INML, MP, PSP, GNR).

F.3. Emissão de atestado de indisponibilidade

- **Assunto:** SICO – IS – Emissão de Atestado de indisponibilidade
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome de médico;
 - Nº cédula profissional;
 - Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado;
 - Nº de CO em papel;
 - Nome de utente;
 - Nº de SNS;
 - Nº de identificação civil;
 - Outros dados aplicáveis.

G. Na situação de pedidos relacionados com a gestão de CO/BIC, solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

G.1. Alteração/correção de dados do CO/BIC

- **Assunto:** SICO – Alteração/correção de dados do CO/BIC
- **Corpo da mensagem:**
 - Nº CO/BIC;
 - Número cédula profissional;
 - Nome clinico;
 - Campo do CO/BIC a alterar;
 - Motivo;
 - Contextualização do pedido.

G.2. Anulação de CO/BIC

- **Assunto:** SICO – Anulação de CO/BIC
- **Corpo da mensagem:**
 - Nº CO/BIC;
 - Número cédula profissional;
 - Nome clínico;
 - Motivo;
 - Foi emitido um outro CO em substituição deste? Se sim, indicar nº CO;
 - Contextualização do pedido.

H. Na situação de pedidos de sugestões/reclamações, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SICO – Sugestões/reclamações
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.

I. Na situação de pedidos de informação/legislação, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SICO – Informação/legislação
- **Corpo da mensagem:**
 - Contextualização do pedido de informação/legislação.

J. Na situação de pedidos de outras questões, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SICO – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.

IMPORTANTE: Deve ser referido ao utilizador que não pode ser comunicada à equipa de suporte, ou a quaisquer terceiros, qualquer palavra-chave (*password*) de quaisquer utilizadores da plataforma, por motivos de segurança.

Em alternativa à comunicação de problemas por correio eletrónico, através do endereço servicedesk@spms.min-saude.pt, é possível solicitar ajuda ao call-center da SPMS, através do n.º único 220 129 818. No entanto, o Centro de Suporte da SPMS reserva-se o direito de, em

função da análise do pedido, solicitar, ao requerente, a submissão do referido pedido por correio eletrónico.

A referir:

- Cada questão/problema, deve ser colocado com todos os dados especificados para facilitar o seu tratamento e evitar perdas de tempo no pedido de esclarecimentos adicionais;
- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado;
- A intervenção da equipa de suporte do MS na resolução de problemas **só deve** ser invocada depois de terem sido esgotadas as hipóteses de resolução do problema dentro de cada ministério (por exemplo um PSP sem acesso pode questionar a UTIS para validar o seu login);
- 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.