

## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da aplicação Sistema de Gestão de Acordos Internacionais – SIGAI.

Os clientes são:

- ACSS.

## Modelo de Comunicação

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

- A. Pedidos de informação;
- B. Gestão de utilizadores;
- C. Problemas aplicativos;
- D. Utilização da aplicação;
- E. Indisponibilidade;
- F. Sugestões/Reclamações;
- G. Outras questões técnicas.

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 [service desk@spms.min-saude.pt](mailto:service desk@spms.min-saude.pt), de acordo com as seguintes regras:

- A. Na situação de pedidos de informação, solicita-se o envio da seguinte informação:
  - **Assunto:** SIGAI – Pedido de informação
  - **Corpo da mensagem:**
    - Contextualização do pedido de informação;
    - Descrição detalhada do pedido de informação.
- B. Na situação de problemas/pedidos relacionados com a gestão de utilizadores, solicita-se o envio da seguinte informação:
  - **Assunto:** SIGAI – Gestão de utilizadores
  - **Corpo da Mensagem:**
    - Nome de utilizador;

- Nome completo;
- Descrição detalhada do pedido.

C. Na situação de problemas aplicativos, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SIGAI – Problemas aplicativos
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome de utilizador;
  - Nome completo;
  - Identificação da funcionalidade;
  - Identificação do erro ou mensagem de erro;
  - Outros elementos (*PrintScreens* aplicativos, etc.), se aplicável.

D. Na situação de problemas na utilização da aplicação, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SIGAI – Utilização da aplicação
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome de utilizador;
  - Nome completa;
  - Identificação da funcionalidade;
  - Descrição detalhada do pedido;
  - Outros elementos (*PrintScreens* aplicativos, etc.), se aplicável.

E. Na situação de evidência de indisponibilidade da aplicação ou de redução da performance, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SIGAI – Indisponibilidade
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome de utilizador;
  - Nome completo;
  - Data da ocorrência;
  - Período de indisponibilidade;
  - Descrição detalhada da situação.

**F.** Na situação de pedidos relacionados com sugestões/reclamações, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SIGAI – Sugestões/Reclamações
- **Corpo da mensagem:**
  - Contextualização da Sugestões/Reclamações;
  - Descrição detalhada da Sugestões/Reclamações.

**G.** Na situação de pedidos relacionados com outras questões técnicas, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SIGAI – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
  - Contextualização do pedido de informação;
  - Descrição detalhada do pedido de informação.

**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.

A referir:

- A resposta aos pedidos de suporte a problemas deverá ser dada em função da gravidade do problema reportado;
- Por questões de segurança, serão desconsiderados todos os pedidos de suporte que sejam remetidos através de endereços de correio eletrónico não autorizados;
- Sempre que seja considerado adequado, deve ser referido ao requerente que a intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas só deve ser invocada depois de ter sido confirmado que os procedimentos efetuados, anteriores à verificação do problema, estão conformes com a informação declarada na documentação da aplicação.