



Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes do Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica.

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

- Médicos de instituições públicas e privadas de saúde e em exercício privado;
- Enfermeiros de saúde pública (número residual);
- Utilizadores da Direção-Geral da Saúde.

Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas pode ser efetuada nas situações em que estejam relacionadas com:

- A. Gestão de utilizadores;
- B. Problemas na aplicação;
- C. Circuito da informação entre entidades;
- D. Indisponibilidade do sistema;
- E. Plataforma de formação;
- F. Novas funcionalidades;
- G. Informações / Legislação;
- H. Outras questões técnicas;
- I. Outras questões funcionais;

Em qualquer situação, deve ser incluída toda a informação que seja relevante para a análise e resolução da questão/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 problema com a gestão de utilizadores, solicita-se o envio da informação identificada (aplicável apenas a acessos diretos ao SINAVE), tendo em conta as seguintes situações:
 - A.1. Utilizador médico notificador
 - **Assunto:** SINAVE - Utilizador médico notificador
 - **Corpo da mensagem:**
 - Número de cédula profissional (se médico);
 - Nome completo;



- Contacto direto do requerente;
- Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado;
- Feedback relativo à entrada no PRVR com as últimas credenciais obtidas;
- **Área do problema:**
 - Falta de senha de acesso;
 - Esquecimento das senhas de acesso ou alteração das mesmas;
 - Esquecimento de login;
 - Esquecimento de password ou alteração da mesma – neste caso solicitar o login no PRVR.

A.2. Utilizador USP

- **Assunto:** SINAVE - Utilizador USP
- **Corpo da mensagem:**
 - Número de cédula profissional (se médico);
 - Nome completo;
 - Contacto direto do requerente;
 - Designação da USP;
 - Feedback relativo à entrada no PRVR com as últimas credenciais obtidas;
 - **Área do problema:**
 - Falta de senha de acesso;
 - Esquecimento das senhas de acesso ou alteração das mesmas;
 - Esquecimento de login;
 - Esquecimento de password ou alteração da mesma – neste caso solicitar o login no PRVR;
 - Funcionalidades não correspondem ao perfil.

A.3. Outros utilizadores (DSP e DGS)

- **Assunto:** SINAVE - Outros utilizadores (DSP e DGS)
- **Corpo da mensagem:**
 - Número de cédula profissional (se médico);
 - Nome completo;
 - Contacto direto do requerente;
 - Instituição;
 - Perfil;
 - **Área do problema:**
 - Falta de senha de acesso;



- Esquecimento das senhas de acesso ou alteração das mesmas;
- Esquecimento de login;
- Esquecimento de password ou alteração da mesma – neste caso solicitar o login no SINAVE;
- Funcionalidades não correspondem ao perfil.

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

B.1. Tabelas de referência desatualizadas

- **Assunto:** SINAVE - Tabelas de referência desatualizadas
- **Corpo da mensagem:**
 - Número de cédula profissional (se médico);
 - Nome completo;
 - Contacto direto do requerente;
 - Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado;
 - Perfil;
 - Tabela;
 - Valor(es) em falta ou valor(es) existente(s) indevidamente.

B.2. Erros aplicativos

- **Assunto:** SINAVE - Erros aplicativos
- **Corpo da mensagem:**
 - Número de cédula profissional (se médico);
 - Nome completo;
 - Contacto direto do requerente;
 - Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado;
 - Perfil;
 - **Área do problema:**
 - Preenchimento automático dos dados de identificação (nº. utente ou nº. identificação civil);
 - Preenchimento de formulário (notificação, inquérito epidemiológico, validação);
 - Gravar ou enviar dados;
 - Consultar dados;
 - Corrigir dados (notificação, inquérito epidemiológico, validação);



- Imprimir documento em branco ou preenchido (notificação, inquérito epidemiológico);
- Mensagem de erro.

B.3. Outras problemas

- **Assunto:** SINAVE - Outras problemas
- **Corpo da mensagem:**
 - Número de cédula profissional (se médico);
 - Nome completo;
 - Contacto direto do requerente;
 - Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado;
 - Perfil;
 - Descrição detalhada da questão.

C. Na situação de pedidos relacionados com o circuito da informação entre entidades (Instituição de saúde ou médico privado, USP, DSP, DGS), solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SINAVE - Circuito da informação entre entidades
- **Corpo da mensagem:**
 - Número de cédula profissional (se médico);
 - Nome completo;
 - Contacto direto do requerente;
 - Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado;
 - Perfil;
 - Indicação do(s) tipo(s) e número(s) do documento(s) (notificação ou caso) com problemas;
 - Identificação do distrito, concelho e freguesia da “Ocorrência” (campo do formulário);
 - Descrição detalhada da questão.

D. Na situação de evidência de indisponibilidade do sistema, solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

D.1. Acesso ao SINAVE a partir de uma aplicação clínica

- **Assunto:** SINAVE - Acesso ao SINAVE a partir de uma aplicação clínica
- **Corpo da mensagem:**



- Número de cédula profissional (se médico);
- Nome completo;
- Contacto direto do requerente;
- Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado;
- Perfil;
- Aplicação clínica utilizada;
- Anomalia/Sintoma;
- Tempo de indisponibilidade;
- **Fase em que ocorre o problema:**
 - Não aparece a mensagem de aviso de doença de notificação obrigatória, após ser registado um diagnóstico adequado a uma doença desta natureza;
 - Não aparece o botão de acesso ao SINAVE;
 - Ao clicar no botão não abre a janela do SINAVE;
 - Ao clicar no botão abre a janela do SINAVE mas desconfigurada e não permite notificar normalmente.

D.2. Acesso direto ao SINAVE

- **Assunto:** SINAVE - Acesso direto ao SINAVE
- **Corpo da mensagem:**
 - Número de cédula profissional (se médico);
 - Nome completo;
 - Contacto direto do requerente;
 - Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado;
 - Perfil;
 - Anomalia/Sintoma;
 - Tempo de indisponibilidade;
 - **Fase em que ocorre o problema:**
 - Antes da introdução das senhas de acesso;
 - Após a introdução das senhas de acesso.

E. Na situação de pedidos de relacionados com a plataforma de formação, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SINAVE - Plataforma de formação
- **Corpo da mensagem:**



- Identificação do requerente;
 - Designação da instituição ou indicação da situação de médico privado;
 - Perfil do utilizador (médico, USP, DSP);
 - Login de utilizador;
 - Descrição detalhada da questão.
- F.** Na situação de pedidos de novas funcionalidades, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SINAVE - Novas funcionalidades
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada das novas funcionalidades
- G.** Na situação de pedidos de informação/legislação, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SINAVE - Informação / Legislação
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da informação / legislação.
- H.** Na situação de pedidos relacionados com outras questões técnicas, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SINAVE - Outras questões técnicas
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.
- I.** Na situação de pedidos relacionados com outras questões funcionais, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SINAVE - Outras questões funcionais
 - **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 nº 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;
- 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.