



## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e os utilizadores da aplicação de Portal dos Profissionais de Saúde (PPS).

Os clientes são:

- Todos os profissionais da saúde.

## Modelo de Comunicação

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

- A. Problemas na aplicação;
- B. Indisponibilidade do sistema;
- C. Outras questões técnicas;
- D. Sugestões/Reclamações;
- E. Informação/Legislação;
- F. Outras questões funcionais.

Em qualquer situação, deve ser incluída toda a informação que seja relevante para a análise e resolução do 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 situação de pedidos relacionados com problemas na aplicação, solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:
  - A.1. Erros aplicacionais
    - **Assunto:** PPS – Erros aplicacionais
    - **Corpo da mensagem:**
      - Descrição detalhada da questão.
  - A.2. Outros problemas
    - **Assunto:** PPS – Outros problemas
    - **Corpo da mensagem:**
      - Descrição detalhada da questão.
- B. Na situação de evidência de indisponibilidade do sistema ou de redução na respetiva qualidade, solicita-se o envio da seguinte informação:



- **Assunto:** PPS – Indisponibilidade do sistema
  - **Corpo da mensagem:**
    - Descrição detalhada da questão;
    - Data e hora de indisponibilidade.
- C. Na situação de pedidos relacionados com outras questões técnicas, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** PPS – Outras questões técnicas
  - **Corpo da mensagem:**
    - Descrição detalhada da questão.
- D. Na situação de pedidos relacionados com sugestões/reclamações, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** PPS – Sugestões/Reclamações
  - **Corpo da mensagem:**
    - Descrição detalhada da questão.
- E. Na situação de pedidos de informação/legislação, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** PPS – Informação/Legislação
  - **Corpo da mensagem:**
    - Descrição detalhada da questão.
- F. Na situação de pedidos relacionados com outras questões funcionais, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** PPS – Outras questões funcionais
  - **Corpo da mensagem:**
    - Descrição detalhada da questão.

**IMPORTANTE:**

Refere-se 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 intervenção será dada em função da gravidade da questão ou problema reportados.



- Apenas deve ser utilizado o mesmo email para colocar questões sobre o mesmo problema/questão, caso contrário, deve ser enviado novo email.
- A invocação desnecessária de intervenção afeta a capacidade de resposta da SPMS, desviando o foco de atenção dos problemas que efetivamente carecem de assistência, por parte da equipa de suporte.