

Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e os utilizadores da aplicação de Benefícios Adicionais de Saúde - BAS.

Os utilizadores estão distribuídos pelos centros de saúde existentes na Base de Dados Central, ARS e ACSS.

Modelo de Comunicação

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

- A. Pedidos de informação;
- B. Gestão de Pedidos e Utilizadores;
- C. Aplicacional;
- D. Infraestrutura;
- E. Legislação BAS;
- F. 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 Pedidos de Informação (PI), solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

- A.1.** Utilização da plataforma BAS

- **Assunto:** BAS – PI – Utilização da plataforma
- **Corpo da mensagem:**
 - Contextualização do pedido de informação
 - Descrição do problema

- A.2.** Estado dos pedidos

- **Assunto:** BAS – PI – Estado de pedidos
- **Corpo da mensagem:**

- Designação da instituição
- Identificação do utente
- Identificação do(s) pedido(s)
- Descrição da questão

A.3. Outras questões

- **Assunto:** BAS – PI – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão

B. Na situação de problema/pedido relacionado com Gestão de Pedidos e Utilizadores (GPU), solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

B.1. Acesso à plataforma BAS

- **Assunto:** BAS – GPU – Acesso à plataforma
- **Corpo da mensagem:**
 - Designação da instituição
 - Identificação do utilizador
 - Descrição do problema

B.2. Correção de dados/pedidos

- **Assunto:** BAS – GPU – Correção de dados/pedidos
- **Corpo da mensagem:**
 - Designação da instituição
 - Identificação do utente
 - Identificação do(s) pedido(s)
 - Descrição da correção

B.3. Outras questões

- **Assunto:** BAS – GPU – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão

C. Na situação de problemas Aplicacionais (Apl), solicita-se o envio de:

C.1. Updates/Correções

- **Assunto:** BAS – Apl – Updates/Correções
- **Corpo da mensagem:**
 - Designação da instituição
 - Área do problema
 - Descrição do problema

C.2. Sincronização de dados entre o BAS e outros sistemas

- **Assunto:** BAS – Apl – Sincronização de dados entre o BAS e outros sistemas
- **Corpo da mensagem:**
 - Designação da instituição
 - Designação do sistema externo
 - Descrição da questão

C.3. Outras questões

- **Assunto:** BAS – Apl – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão

D. Na situação de problemas com Infraestruturas (Inf), solicita-se o envio da seguinte informação:

D.1. Validação de comunicações com sistemas externos

- **Assunto:** BAS – Inf – Validação de comunicações com sistemas externos
- **Corpo da mensagem:**
 - Designação da instituição
 - Designação do sistema externo
 - Descrição da questão

D.2. Indisponibilidade

- **Assunto:** BAS – Inf – Indisponibilidade
- **Corpo da mensagem:**
 - Designação da instituição
 - Identificação do utilizador
 - Contextualização do problema

D.3. Outras questões

- **Assunto:** BAS – Inf – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão

E. Na situação de Legislação BAS, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** BAS – Legislação BAS
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão

F. Na situação de evidência de Outras Questões no serviço/aplicação ou de redução na respetiva qualidade, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** BAS – Outras Questões
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão

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 problemas já respondido deverá ser devidamente fundamentado;
- Apenas deve ser utilizado o mesmo mail para colocar questões sobre o mesmo problema/questão, caso contrário, deve ser enviado mail novo.
- Não pode ser comunicada à equipa de suporte, ou a quaisquer terceiros, quaisquer palavras-chave, por motivos de segurança.
- Na situação de problemas aplicativos, a intervenção da equipa de suporte só deve ser invocada depois de terem sido esgotadas as hipóteses de resolução do problema internamente na Instituição.
- Na situação de uma quebra de serviço considerada impeditiva do funcionamento da Instituição, o contacto telefónico com o Centro de Suporte da SPMS pode ser efetuado através do nº único 220 129 818. Em função da análise do pedido de suporte, esta unidade reserva-se o direito de solicitar, ao requerente, a submissão do referido pedido por correio eletrónico.